ASSOCIAZIONE IL CORTILE APS

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE PER DISABILI ADH

Associazione IL CORTILE APS
Via Sabatella, 33 - 84047 Capaccio Paestum (SA)
C.F. 95178340659 – cell. 3802392126
accademia.ilcortile@libero.it – accademia.ilcortile@pec.it

INTRODUZIONE

Uno dei diritti fondamentali di cui gode il cittadino italiano è quello dell'uguaglianza, sancito nel secondo comma art. 3 della Costituzione Italiana che afferma *"La Repubblica deve rimuovere gli ostacoli di carattere economico e sociale che limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza e impediscono il pieno sviluppo della persona umana".* Si tratta di un principio importante nell'ambito della convivenza civile: ogni uomo è "diverso" da ogni altro, irripetibile nella sua identità e nella sua storia. La diversità è dunque un valore che, se rispettato, garantisce il diritto all'uguaglianza di fatto.

Per contrastare la formazione di stereotipi e pregiudizi che determinerebbero una ghettizzazione delle persone disabili, è importante promuovere una concezione della diversità come dimensione esistenziale piuttosto che come caratteristica emarginante.

Il soggetto "handicappato" è colui che "presenta una minorazione fisica, psichica e sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione". L'handicap (come si comprende dall'etimologia) è appunto la sensazione di svantaggio conseguente ad una menomazione o una disabilità e non la menomazione stessa. L'OMS raggruppa gli handicap in sette tipologie:

1. handicap nell'orientamento;
2. handicap nell'indipendenza fisica;
3. handicap nella mobilità;
4. handicap occupazionali;
5. handicap nell'integrazione sociale;
6. handicap nell'autosufficienza economica;
7. altri handicap.

Tale classificazione, andando oltre una concezione dell'handicap di carattere prevalentemente medico e superando quella che la vede come sinonimo di deficit, assegna al termine un significato più contestualizzato e in stretta relazione con il sistema sociale di riferimento.

Si preferisce infatti definire queste persone come "diversamente abili" piuttosto che disabili e, in quanto tali, il primo passo verso l'integrazione è rappresentato dalla loro capacità di accettarsi e valorizzare il proprio sé e la propria diversità.

Si stima che in Italia vi siano circa 2 milioni 824 mila disabili, di cui 960 mila uomini e 1 milione 864 mila donne. Di questi, circa 165.500 vivono in presidi socio-assistenziali: si tratta prevalentemente di anziani non autosufficienti (circa 41mila persone), il 77% dei quali donne.

Il numero di disabili (di 6 anni o più) che vive in famiglia è di circa 2 milioni 615mila unità, pari al 4,85% della popolazione.

Di questi, 894mila sono maschi (3,4% della popolazione) e 1 milione 721mila femmine (6,2% della popolazione).

Considerando sia i disabili in famiglia sia quelli nei presidi, si può constatare che 2 milioni 92mila disabili sono anziani oltre i 64 anni.

In conseguenza della più lunga sopravvivenza delle donne rispetto agli uomini, il 70% degli anziani disabili è composto da donne.

Solo in minima parte le disabilità vengono registrate alla nascita: infatti per il quattro per mille dei nuovi nati, circa 2.000 l'anno, sono registrate malformazioni o malattie congenite invalidanti.

La percentuale delle disabilità rilevate cresce in età scolastica quando si evidenziano in particolare le disabilità mentali. Tra gli iscritti alle scuole elementari, infatti, il tasso degli alunni in situazione di handicap sale all'1,86% ed al 2,50% nelle scuole medie, con una prevalenza di soggetti con insufficienze mentali.
Nella fascia adolescenziale e dell'età adulta aumenta invece il peso delle disabilità fisiche che subiscono una forte impennata dopo i 15 anni per cause prevalentemente derivanti da incidenti sul lavoro, sulle strade, nella pratica sportiva e domestici.
Circa 60.000 persone sotto i 65 anni si muovono su sedia a ruote.
Nella terza età assumono invece sempre maggior rilievo gli esiti di malattie involutive e degenerative che determinano negli anziani alte percentuali di grave non autosufficienza, che cresce fino al 20% oltre gli 80 anni, ed una larga diffusione di forme di cecità e sordità che supera il 15%.
Concludendo con un ultimo dato: il 15% delle famiglie italiane è direttamente coinvolto nel fenomeno "disabilità" (Fonte: Disabili.com).

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla cittadinanza e agli enti territoriali tutte le informazioni relative alle attività del Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili (ADH) dell'Associazione Il Cortile APS.

È un documento che ogni ente erogatore è tenuto a fornire ai propri clienti.

In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, così come diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione e procedure di controllo.

Il presente documento impegna Il Cortile APS nei confronti delle persone con necessità di cure, assistenza e interventi sanitari presso il proprio domicilio e dei parenti che ne sostengono le necessità.

Copia della Carta dei servizi viene consegnata a tutti gli assistiti e ai loro familiari che usufruiscono dei nostri servizi, agli Enti invianti e a tutti coloro che vogliono conoscerci meglio; risponde a tutti i criteri e le richieste contenute nelle normative nazionali e regionali che regolano le nostre unità d'offerta:

- L.328/00 ""Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- L.R.C.11/07 "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale";
- DPCM 19/5/95 "Istituzione Carta dei Servizi";
- DGRC n. 1835 del 20.11.2008 (pubbl. nel B.U.R.C. n.52 del 18.12.2008) "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/07;
- D. Lgs. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- D. Lgs 81 del 09/04/2008 e s.m.i. "Attuazione dell'art. 1 della legge 3/08/2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- D.P.C.M. 29/11/2001, Allegato1, punto B Livelli Essenziali di Assistenza sull'area sociosanitaria;
- L. 5 febbraio 1992 n.104 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"

La Carta dei Servizi **è pubblicata sul sito dell'associazione – www.accademiailcortile.it**

Ogni variazione alla Carta viene registrata ed impegna l'associazione alla distribuzione della nuova e più recente edizione del documento.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio;

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata del Cortile APS rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

La Carta dei Servizi adottata dal Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili (ADH) risponde ai seguenti principi:

- ♣ eguaglianza: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche. I comportamenti degli operatori sono dettati dai criteri definiti nel Codice Etico dell'Associazione;
- ♣ imparzialità: i comportamenti del personale del Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili (ADH) nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- ♣ diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere tra più soggetti erogatori del medesimo servizio;
- ♣ continuità assistenziale: significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli e scoondo gli orari indicati;
- ♣ partecipazione: i nostri clienti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio;
- ♣ efficienza ed efficacia: il servizio di Assistenza Domiciliare Disabili (ADH) viene erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.
- ♣ Privacy: l'Associazione Il Cortile APS si impegna, ai sensi del D. Lgs. 30/06/2003 n.196, a garantire la riservatezza delle informazioni personali e sensibili dei propri pazienti e ad acquisire ove richiesto il consenso informato per il trattamento dei dati.

PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE IL CORTILE APS

L'associazione Il Cortile APS, ha sede legale in Capaccio Paestum (SA) alla via Sabatella, n.33.

È una associazione di promozione sociale di cui Articolo 35 Codice del terzo settore (D.lgs. 3 luglio 2017, n.

117), e gestisce servizi sociosanitari ed educativi.

Come riportato dallo statuto, lo scopo dell'associazione è: "quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini di tutte le culture, attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo 1, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n° 381".

L'APS, con riferimento e in conformità al proprio scopo mutualistico, ed agli interessi e requisiti dei propri associati cooperatori, ha per oggetto:

- L'assistenza residenziale e semiresidenziale: gestione di centri di aggregazione e socializzazione, centri di ascolto, centri diurni e/o notturni per anziani, minori, disabili fisici, psichici e sensoriali, immigrati, soggetti con dipendenze, di comunità alloggio, case-famiglia, gruppi appartamento, strutture residenziali in genere sia di natura sociale che sanitaria a favore di soggetti svantaggiati minori, donne in difficoltà, disabili, malati psichici, mamme con figli, anziani, immigrati.
- La gestione Ufficio di Piano;
- Segretariato Sociale;
- La gestione di servizi territoriali di assistenza sociosanitaria ed educativi;
- La gestione ed organizzazione di case di cura, cliniche e centri specializzati;
- La gestione di servizi educativi (ludoteche e servizi di informazione);
- La gestione e organizzazione di servizi di assistenza scolastica (compresi quelli rivolti alle fasce deboli);
- La progettazione, gestione e realizzazione di corsi di formazione professionale finanziati e autofinanziati e per conto di terzi (Regione, Ambiti, Comuni);
- La formazione ed aggiornamento di insegnanti e personale della scuola pubblica e privata, di ogni ordine e grado.

L'Associazione nasce nel 2019, il gruppo promotore e la compagine sociale che l'ha fondata è stata sempre fortemente motivata a lavorare in ambito associativo ponendosi i seguenti obiettivi:

- Partecipare collegialmente alla gestione dell'impresa;

- Sviluppare nuove attività e nuovi progetti che, grazie al supporto organizzativo e finanziario, potevano perseguire obiettivi di qualità e innovazione;

- Coniugare capacità professionali e motivazione sociale per affermare l'associazione sul mercato dei servizi alla persona;

- Sviluppare le competenze professionali dei soci attraverso costanti percorsi formativi.

Coerentemente con il proprio oggetto, attualmente l'associazione opera nell'area dei servizi alla persona con particolare attenzione alle tematiche educative, interculturali e formative:

⇒ della donna, dell'infanzia, dell'adolescenza, agli anziani, ai diversamente abili.

L'orientamento dell'associazione è quello, anche grazie a percorsi formativi di tipo psicologico, di andare oltre la semplice erogazione del servizio, nella consapevolezza di svolgere un ruolo di forte utilità sociale. L'obiettivo è quello di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di co-progettazione.

L'attivazione di collaborazioni, sperimentata con famiglie e associazioni, ci permette di esprimere che la compresenza di operatrici/ori e volontari del territorio ha portato valore aggiunto ai servizi.

Si sottolinea che il ruolo del volontario non prevede la sostituzione del personale dell'associazione ma l'affiancamento e l'integrazione.

La mission del Cortile APS è:

- ♣ *Realizzare servizi sociali, sanitari ed educativi finalizzati all'integrazione sociale ed al miglioramento della qualità della vita delle persone, contribuendo all'interesse generale della comunità;*
- ♣ *Garantire agli associati: continuità di occupazione, le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, percorsi formativi qualificanti;*
- ♣ *Garantire le risposte che meglio soddisfino i bisogni degli Utenti, attraverso la personalizzazione degli interventi ed il miglioramento continuo della qualità dei Servizi;*
- ♣ *Fondare l'agire associativo sulla partecipazione e sulla responsabilità imprenditoriale dei Soci;*
- ♣ *Realizzare una gestione economica e finanziaria delle attività caratteristiche capace di garantire lo sviluppo futuro dell'Associazione;*
- ♣ *Promuovere la qualità sociale come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità;*
- ♣ *Ampliare la gamma dei servizi offerti attraverso soluzioni compatibili con i problemi di risorse finanziarie degli Enti Locali;*
- ♣ *Ampliare il numero dei soggetti sociali attivi nell'ambito dei servizi che Il Cortile APS gestisce.*

L'associazione Il Cortile è un Ente iscritto al registro unico del terzo settore (RUNTS).

Tutti i servizi erogati prevedono l'adozione di una prospettiva sistemica in un'ottica di prevenzione e promozione della salute. Tale disciplina, ispirandosi al paradigma della complessità, aspira a guardare la

persona nel suo insieme, in quanto erede genetico (bio), soggetto di riflessione e decisione (psico), nonché soggetto storico-culturale e familiare (sociale). I confini dell'individuo non coincidono affatto con l'epidermide, ma con l'insieme delle relazioni significative della persona. L'essere umano è un sistema aperto e complesso che interagisce con l'esterno in un processo di continuo adattamento e scambio di informazioni. Tale concezione motiva l'importanza di agire non solo sul singolo ma anche su tutte le altre componenti del sistema.

Attraverso strategie di ricerca-intervento, riconducibile alla ricerca-azione di K. Lewin, i piani di intervento dell'Associazione diventano momenti di conoscenza scientifica della realtà ed insieme, contributi al cambiamento della stessa attraverso il coinvolgimento diretto dei destinatari dell'intervento nei diversi momenti di definizione e verifica degli obiettivi di ricerca. Tali strategie favoriscono lo sviluppo di una comunità competente, ossia in grado di individuare risorse al suo interno utili per la realizzazione dei cambiamenti auspicati.

Gli interventi, inoltre, si avvalgono sempre dell'uso di una metodologia esaustiva ed efficace quale l'intervento di rete, in cui l'operatore si fa facilitatore di un processo di linking all'interno della rete di risorse dei soggetti. Tale metodologia trova fondamento nelle teorie sistemiche e sortisce effetti di gran lunga più efficaci di interventi parziali poiché è in grado di produrre un cambiamento nell'intero ambiente osservato (sistema). I progetti non si rivolgono pertanto solo all'utenza destinataria diretta dei servizi erogati ma all'intero tessuto sociale prevedendo momenti di dialogo interistituzionale e di apertura alla comunità.

La promozione dell'integrazione prevede allora un ulteriore livello di intervento, che sposta il focus dallo svantaggio proprio di un singolo, al benessere psico-fisico e sociale di un soggetto inserito in una rete sociale, all'interno della quale è necessario promuovere le capacità di andare oltre la criticità. Lo sviluppo delle potenzialità dei soggetti svantaggiati nell'apprendimento, nelle relazioni, nella socializzazione e l'inserimento nel mondo del lavoro sono compiti che vanno condivisi a livello interistituzionale, e sviluppati a partire dalla rete sociale in cui queste stesse persone si inseriscono. Per contrastare la formazione di stereotipi e pregiudizi e la ghettizzazione delle "fasce deboli", è allora importante promuovere a livello culturale una concezione nuova della Dignità dell'Uomo e la Salvaguardia di essa. Tale concezione è il focus della Politica del Fare che l'associazione ha adottato dalla sua nascita.

Per la realizzazione dei propri servizi l'Associazione si avvale della collaborazione dei propri associati e di collaboratori esterni con diverse professionalità in funzione del progetto/servizio da realizzare.

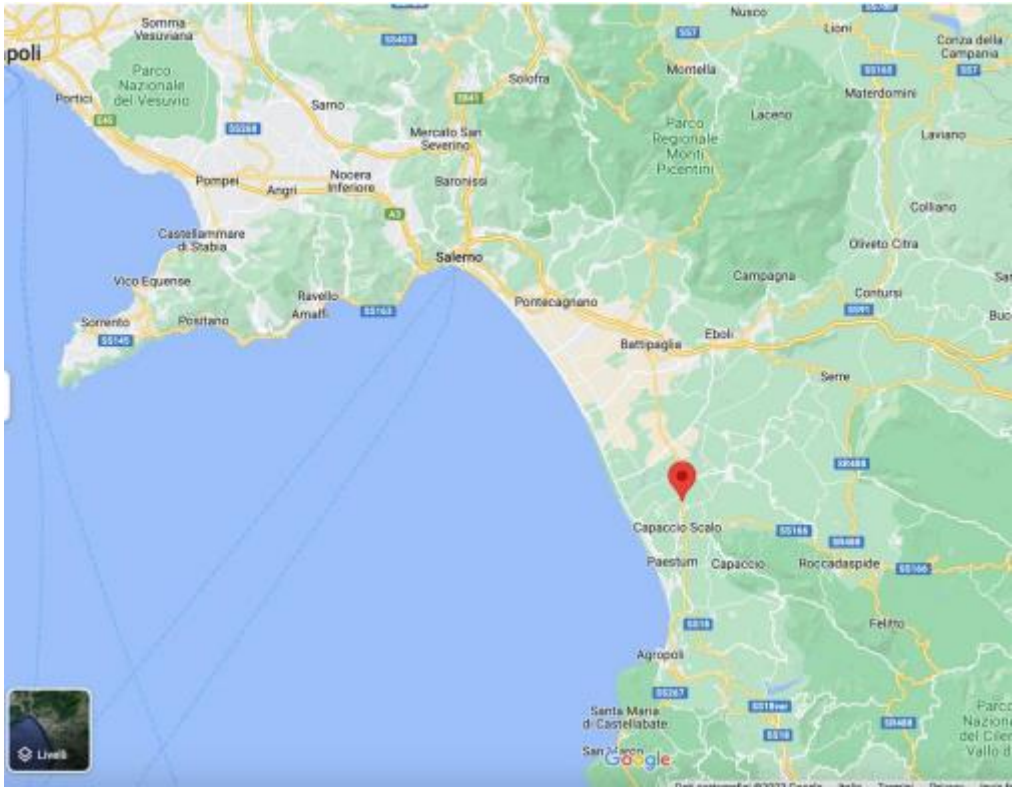
I diversi ambiti d'intervento ci hanno permesso di realizzare progetti/servizi innovativi in cui abbiamo unito sinergicamente le esperienze fatte nei diversi campi realizzando un approccio integrato e innovativo.

Associazione IL CORTILE APS
Via Sabatella, 33 - 84047 Capaccio Paestum (SA)
C.F. 95178340659 – cell. 3802392126
accademia.ilcortile@libero.it – *accademia.ilcortile@pec.it*

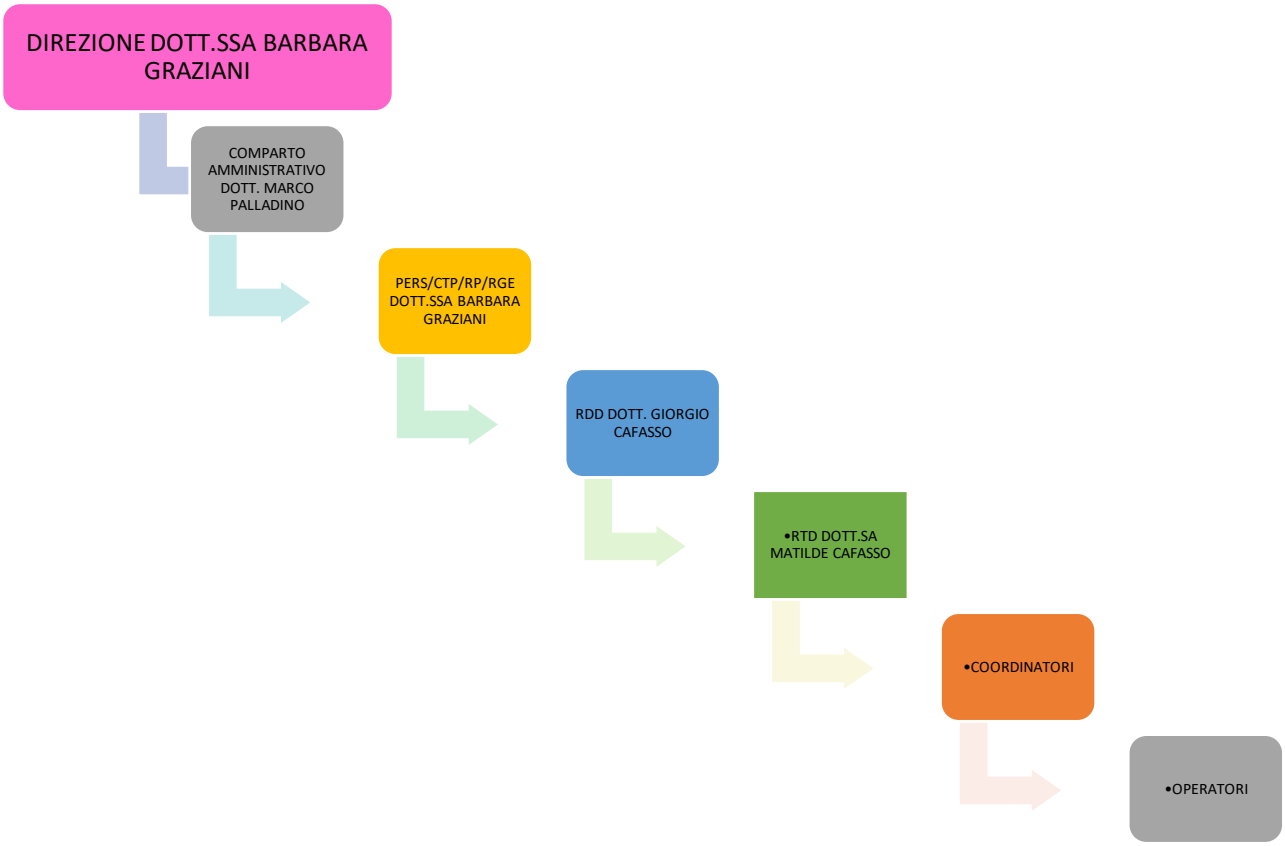
COME RAGGIUNGERCI

Indirizzo sede legale: Via Sabatella 33, Capaccio Paestum (SA)
Telefono: 0828354494
Fax 0828354494

Le Nostre Sedi operative:
Via Sabatella .33, Capaccio Paestum (SA)



ORGANIGRAMMA AZIENDALE



Legenda:
AMM: Amministrazione
PERS: Responsabile del Personale
CT: Coordinatore Tecnico
RP: Responsabile della Progettazione
RGE: Responsabile Gestione Etica
RDD: Rappresentante della Direzione
RTD: Responsabile del Trattamento dei Dati

I SERVIZI EROGATI DALL'ASSOCIAZIONE IL CORTILE APS

Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha carattere di universalità.
Hanno diritto ad usufruire delle prestazioni con accesso prioritario ai servizi e alle prestazioni erogati dal sistema integrato di interventi e servizi sociali:
- i soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro;
- i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali.
Hanno diritto dunque di usufruire delle prestazioni e dei servizi del sistema integrato di interventi e servizi sociali i cittadini italiani e, nel rispetto degli accordi internazionali, con le modalità e nei limiti definiti dalle leggi regionali, anche i cittadini di Stati appartenenti all'Unione europea ed i loro familiari, nonché gli stranieri, individuati ai sensi dell'articolo 41 del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286.
Ai profughi, agli stranieri ed agli apolidi sono garantite le misure di prima assistenza, di cui all'articolo 129, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.
I parametri per la valutazione delle condizioni sono definiti dai Comuni, sulla base dei criteri generali stabiliti dal Piano Nazionale.
Per accedere ai servizi offerti dall'associazione Il Cortile occorre esprimere istanza presso gli uffici competenti per territorio: servizi sociali del Comune, ASL, ecc. che avranno cura di inoltrare apposita domanda. Inoltre, gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno presso la segreteria telefonica dell'associazione al numero dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:30 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: accademia.ilcortile@libero.it

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare sono programmi rivolti a persone fragili con limitata autonomia che vivono da soli o con famiglie che non sono in grado di fornire un adeguato livello di assistenza per la cura della persona e della casa, nonché per il mantenimento delle condizioni di autonomia. Questo tipo di servizio è progettato per consentire agli anziani di rimanere a casa e ricevere assistenza nella loro routine quotidiana. Le prestazioni offerte dall'Associazione Il Cortile includono:

Aiuto e cura alla persona: Questo comprende assistenza nell'igiene personale, nell'abbigliamento, nell'assunzione dei pasti, nella somministrazione di farmaci di semplice somministrazione, nell'adozione di una postura corretta, nei movimenti e negli spostamenti, nonché nell'utilizzo di strumenti, protesi e dispositivi di semplice utilizzo.

Supporto nell'organizzazione della vita domestica: Questo servizio prevede assistenza nell'igiene della casa e della biancheria, la preparazione dei pasti, e, su richiesta, l'acquisto di generi di prima necessità.

Sostegno nella vita di relazione: Questo può includere servizi di interpretariato sociale per facilitare la comunicazione dell'anziano con gli altri, nonché l'accompagnamento esterno, se possibile, per partecipare a eventi sociali e comunitari.

Segretariato sociale e svolgimento di pratiche amministrative: Questo servizio offre assistenza nella gestione di documenti e pratiche amministrative, alleviando il carico burocratico dell'anziano o dei suoi familiari.
Sostegno nell'acquisizione di strumenti o tecnologie per l'autonomia: Questo servizio mira ad aiutare gli anziani a ottenere dispositivi o tecnologie che possono contribuire al loro grado di autonomia, anche se limitato.

Sostegno psicologico: Questo comprende il supporto emotivo e psicologico per affrontare le sfide legate all'invecchiamento, alla limitata autonomia e alle eventuali difficoltà personali.

Questi servizi sono progettati per migliorare la qualità della vita degli utenti fragili e per aiutare a garantire che rimangano nelle proprie case il più a lungo possibile, mantenendo un livello adeguato di assistenza e cura.

CASA RIFUGIO PER DONNE E BAMBINI MALTRATTATI

Il servizio "Casa Rifugio per Donne e Bambini Maltrattati" è una struttura di accoglienza dedicata a offrire sicurezza, sostegno e assistenza alle donne e ai bambini che sono vittime di maltrattamenti domestici, violenza domestica o abusi familiari. Questo rifugio è stato creato per fornire un ambiente protetto e confidenziale dove le vittime possono cercare rifugio temporaneo dalla situazione di pericolo in cui si trovano.

Ecco alcune caratteristiche chiave del servizio fornito dall'Associazione Il Cortile APS:

Sicurezza: La sicurezza delle vittime è la priorità principale. La casa rifugio è ubicata in un luogo segreto ed è sono dotata di misure di sicurezza per proteggere le vittime dal loro aggressore.

Accoglienza: Le donne ei bambini che fuggono da situazioni abusive sono accolti in modo gentile e comprensivo. Il personale della casa rifugio è addestrato per fornire supporto emotivo e psicologico.

Alloggio temporaneo: le vittime possono soggiornare nella struttura per un periodo di tempo limitato, di solito da alcune settimane ad alcuni mesi, durante i quali possono pianificare un futuro sicuro.

Assistenza legale e consulenza: la casa rifugio collabora con avvocati e consulenti specializzati in violenza domestica per aiutare le vittime a navigare nel sistema legale e adottare misure di protezione come ordini restrittivi.

Supporto psicologico e servizi sociali: Gli operatori della casa rifugio offrono supporto psicologico, terapie individuali e di gruppo per aiutare le vittime a superare il trauma ea ricostruire la loro autostima. Vengono anche forniti servizi sociali per aiutare a pianificare il futuro delle vittime, inclusa la ricerca di alloggio a lungo termine e il sostegno economico.

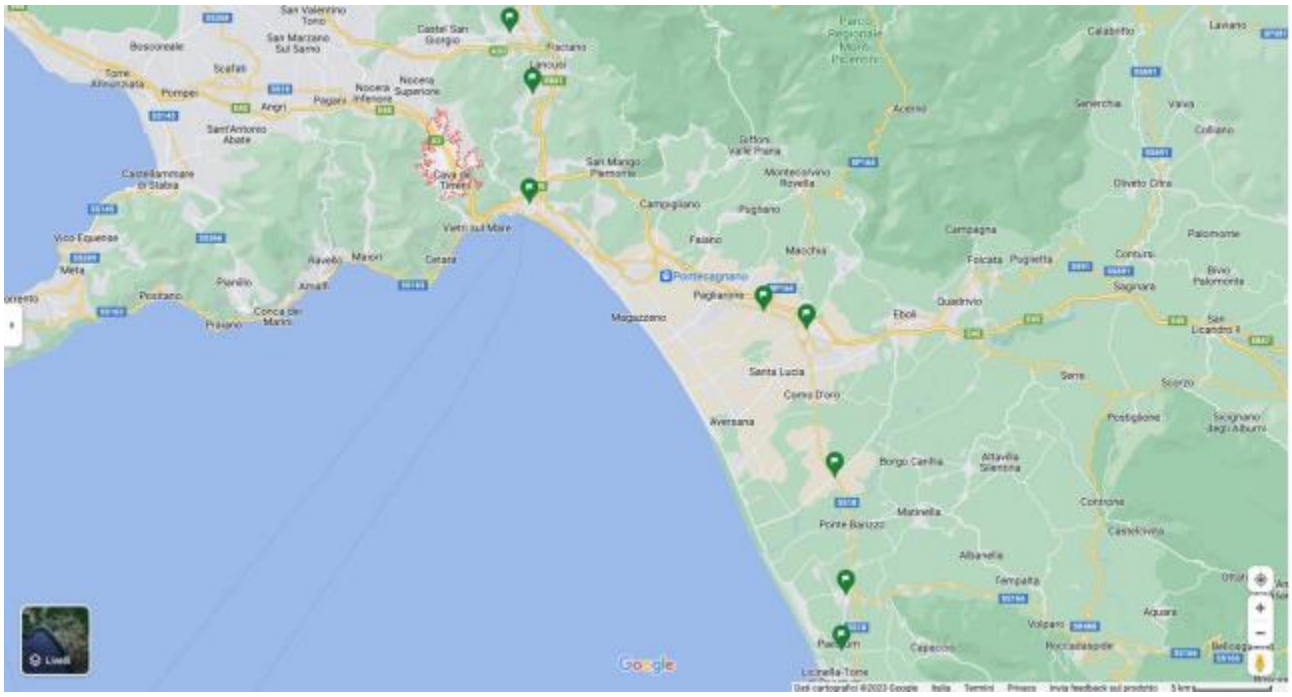
Educazione e formazione: il Cortile offre programmi educativi e di formazione per aiutare le donne a sviluppare competenze che possono migliorare le loro opportunità di occupazione e indipendenza economica.

Assistenza per i bambini: I bambini ospitati nelle case rifugio ricevono supporto adeguato alle loro esigenze, includendo servizi di consulenza, assistenza scolastica e attività ricreative.

Riservatezza: La privacy e la riservatezza delle vittime sono rigorosamente rispettate in modo da garantire che gli aggressori non possano localizzare o raggiungere le vittime all'interno della struttura.

Questi servizi sono essenziali per garantire la protezione e il recupero delle donne e dei bambini vittime di violenza domestica. Inoltre, la casa rifugio gestita dall'Associazione spesso lavora in collaborazione con altre agenzie e organizzazioni per garantire un sostegno completo alle vittime e per contribuire a porre fine al ciclo della violenza domestica.

MAPPA TERRITORIALE IN CUI L'ASSOCIAZIONE OPERA



PRINCIPI ISPIRATORI

L'Associazione si ispira ai principi che sono alla base del movimento associativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Tali principi sono:

MUTUALITA'

Lo Scopo Mutualistico dell'associazione consiste non solo nel carattere dell'impresa che fornisce beni, servizi o occasioni di lavoro direttamente ai propri soci a condizioni più vantaggiose, tramite la gestione in forma associata dell'impresa, ma anche nella natura dell'attività, escludendo qualsiasi intento di speculazione e ponendosi invece in relazione a finalità che sono proprie della pubblica utilità e creando le basi di una mutualità esterna che si affianca a quella interna.

DEMOCRATICITA'

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socioeconomiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

IMPARZIALITA'

Il comportamento dell'Associazione nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.
Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, l'Associazione provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale delle Società è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

DIRITTO DI SCELTA

L'Associazione garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

L'Associazione garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti. La partecipazione ed il coinvolgimento della persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e dei

suoi familiari, uno degli obiettivi principali della nostra Associazione, vengono perseguiti attraverso la valorizzazione del loro contributo, il costante rapporto con il Care manager, la possibilità di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale e la rilevazione della qualità percepita attraverso il questionario di soddisfazione.
Tale questionario, atto a valutare il risultato del servizio erogato sia per quanto riguarda la qualità del servizio che per l'organizzazione in generale sia per le relazioni interpersonali con l'èquipe multiprofessionale, è consegnato a tutte le persone assistite dall'Associazione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Associazione assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche.

UMANIZZAZIONE DELLE CURE

L'Associazione garantisce, attraverso una stabilizzazione dell'èquipe assistenziale, una continuità delle cure. Questo aspetto, oltre ad assicurare una omogeneità del percorso assistenziale, valorizza tutti quegli aspetti di affidamento e di fiducia che sono alla base dell'umanizzazione delle cure e che ben rispecchiano la filosofia aziendale "dell'assistere, prendendosi cura".

DIRITTI E DOVERI

Diritti delle persone assistite

I diritti dei cittadini che fruiscono dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, compresa l'assistenza domiciliare integrata, sono tutelati dalla normativa vigente. L'Associazione nella erogazione dei propri servizi, pone al centro della sua azione la persona e la sua famiglia, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al loro servizio.

Diritto al rispetto e alla dignità della persona

Il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche, spirituali e religiose. L'Associazione nell'espletamento delle sue attività, fa proprio questo principio, evidenziando come ogni singola persona, le cui capacità intellettive e volitive siano gravemente colpite, vada rispettata anche nel momento in cui si trova in condizione di fragilità, sia sotto il profilo fisico che morale, garantendo il massimo livello di qualità della vita presso il proprio domicilio.

Diritto all'informazione

La persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e la sua famiglia hanno il diritto di ottenere, dall'Associazione per quanto di sua competenza, tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e di ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. La persona e la sua famiglia hanno altresì il diritto di poter identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura, attraverso il cartellino di riconoscimento esibito da ogni operatore, in cui sono riportati il nome e la qualifica.

Il consenso libero e informato

Il consenso libero e informato rappresenta la manifestazione di volontà che la persona e la sua famiglia, previamente informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile, dà circa le cure e le procedure assistenziali messe in atto dall'Associazione Il Cortile APS.

Tale consenso, pertanto, è la base per l'alleanza terapeutica tra il paziente e la sua famiglia e, dall'altro, a rendere partecipe il paziente sulle ragioni e la fondatezza degli obiettivi contenuti nel Piano Assistenziale Individuale. Il Cortile ha predisposto dei moduli per la raccolta del consenso libero e informato.

Tutela della Privacy

Il paziente e la sua famiglia hanno il diritto alla tutela della privacy nel rispetto del Decreto legislativo 196/03 e del Reg. UE n. 679/2016. L'Associazione Il Cortile assicura che la raccolta dei dati personali dei propri assistiti riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale sia sottoposta al vincolo del segreto professionale e della tutela della privacy a cui sono tenuti tutti gli operatori compreso il personale amministrativo. La raccolta dei dati personali è finalizzata alla gestione amministrativa e alla gestione del servizio di assistenza domiciliare. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte dell'Associazione avviene all'interno dell'équipe multi professionale e all'esterno agli organismi competenti di cura e di tutela della salute. L'Associazione Il Cortile ha predisposto dei moduli per la raccolta e il trattamento dei dati sensibili ai

sensi della Legge 196/03 e del Reg. UE n. 679/2016. Titolare del trattamento dei dati personali è il Legale Rappresentante dell'Associazione.

Diritto di proporre reclami e suggerimenti

La persona che usufruisce del servizio e la sua famiglia hanno il diritto di proporre segnalazioni, reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo o telefonando al Coordinatore del servizio o alla Centrale operativa. Tutte le segnalazioni, reclami o suggerimenti verranno sollecitamente esaminate e la persona e la sua famiglia saranno tempestivamente informati sull'esito degli stessi, entro e non oltre i 30 giorni. Al termine del servizio verrà chiesto al paziente o al caregiver di compilare un questionario di gradimento, che annualmente verrà elaborato e reso fruibile in allegato alla carta dei servizi.

Doveri della persona assistita

Gli utenti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti generali e specifici dell'Associazione, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dell'assistenza domiciliare, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

L'ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI

L'Assistenza Domiciliare Disabili (ADH) si colloca nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate "a domicilio", anche in contesti di residenzialità individuale/collettiva, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, declinate all'interno del piano di assistenza individuale, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare, possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituirle completamente.

L'ADH è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Garantire alle persone disabili e/o con disturbi mentali la permanenza nel proprio ambiente di vita, favorendo condizioni di autonomia e di benessere di singoli e/o nuclei familiari, che per esigenze permanenti o temporanee, hanno necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi al governo della casa, alla cura della persona e alla vita di relazione;
- Limitare il ricorso alla istituzionalizzazione impropria, potenziando le capacità residuali della persona e/o del nucleo familiare attraverso prestazioni sociali, di aiuto alla persona e di sollievo;
- Ridurre gli stati di emarginazione fisica, psichica e sociale.

A CHI E' RIVOLTA L'ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI

L'assistenza domiciliare per disabili è un servizio che mira a fornire supporto e assistenza a persone con diverse forme di disabilità direttamente presso la propria abitazione.

I destinatari di questo tipo di assistenza possono variare notevolmente in termini di età, tipo di disabilità e livello di autonomia. Ecco una panoramica dei principali gruppi di destinatari:

- **Persone con disabilità fisiche:** Questo gruppo comprende individui che hanno limitazioni nella mobilità a causa di lesioni spinali, amputazioni, paralisi, malattie muscolari o altre condizioni fisiche. L'assistenza domiciliare per disabili fisici può includere la somministrazione di cure personali, terapie fisiche e riabilitazione, oltre a supporto nell'uso di dispositivi di assistenza come sedie a rotelle o protesi.

- **Persone con disabilità intellettive o dello sviluppo:** Questo gruppo comprende individui con disabilità cognitive, autismo, sindrome di Down e altre condizioni che influenzano la loro capacità di apprendimento e adattamento sociale. L'assistenza domiciliare per queste persone può coinvolgere l'insegnamento di abilità di vita quotidiana, il supporto nella comunicazione e l'offerta di programmi educativi o terapie specifiche.

- **Persone anziane con disabilità legate all'età:** Gli anziani che vivono con disabilità legate all'invecchiamento, come la demenza o la perdita di autonomia dovuta all'età, possono beneficiare

dell'assistenza domiciliare. Questo servizio può includere assistenza per le attività quotidiane, monitoraggio della salute, somministrazione di farmaci e compagnia.

- **Persone con disabilità sensoriali:** Questo gruppo comprende individui con problemi di udito o vista. L'assistenza domiciliare per disabili sensoriali può includere l'adattamento dell'ambiente domestico, l'insegnamento di abilità di vita indipendente e l'uso di dispositivi di assistenza come apparecchi acustici o lettori di schermo.

- **Persone con disabilità croniche o malattie degenerative:** Questo gruppo potrebbe includere individui che vivono con condizioni come il morbo di Parkinson, la sclerosi multipla o l'artrite reumatoide. L'assistenza domiciliare per disabili con malattie croniche può comportare la gestione dei sintomi, la somministrazione di terapie e la fornitura di supporto emotivo.

- **Persone con bisogni complessi:** Alcuni individui possono avere una combinazione di disabilità fisiche, intellettive o sensoriali e possono richiedere un'assistenza domiciliare personalizzata che affronti tutte le loro esigenze.

L'assistenza domiciliare per disabili è progettata per adattarsi alle esigenze individuali di ciascun destinatario e può variare in termini di orario, intensità e servizi forniti. L'obiettivo principale è migliorare la qualità della vita dei disabili, consentendo loro di rimanere nelle proprie case e mantenere un grado di indipendenza nella misura del possibile.

OBIETTIVI E FINALITA' DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI

L'Associazione Il Cortile APS, in conformità con le indicazioni del SSN fornite attraverso il Piano Sanitario Nazionale nonché con i rispettivi recepimenti nei Piani Sanitari Regionali e con le specifiche direttive e norme regionali emanate in tema di assistenza domiciliare, intende perseguire diversi obiettivi specifici, che possono variare in base alle esigenze individuali dei destinatari del servizio. Tuttavia, ci sono alcune finalità comuni che generalmente si cercano di raggiungere attraverso questo tipo di assistenza. Ecco alcuni degli obiettivi specifici dell'assistenza domiciliare per disabili:

- Promuovere l'indipendenza: L'obiettivo primario è consentire alle persone con disabilità di mantenere o migliorare il loro grado di indipendenza. Ciò può includere l'addestramento e il supporto per le attività quotidiane come la cura personale, la preparazione dei pasti e la gestione delle finanze.
- Prevenire l'istituzionalizzazione: L'assistenza domiciliare è spesso una alternativa alla vita in un istituto di cura o in una struttura residenziale. L'obiettivo è consentire alle persone di rimanere nella propria casa, circondati dall'ambiente familiare e dagli affetti, il più a lungo possibile.
- Migliorare la qualità della vita: L'assistenza domiciliare mira a migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità, consentendo loro di partecipare alle attività sociali, culturali e ricreative e di mantenere legami con la comunità.
- Sostenere la famiglia e i caregiver: L'assistenza domiciliare non coinvolge solo il destinatario del servizio ma anche le famiglie e i caregiver. Gli obiettivi includono il fornire sostegno ai caregiver, riducendo il loro carico di lavoro e stress, consentendo loro di bilanciare meglio le esigenze di cura con la vita quotidiana.
- Adattarsi alle esigenze mutevoli: Le esigenze dei disabili possono cambiare nel tempo a causa di progressi nella loro condizione o di altri fattori. L'obiettivo è adattare l'assistenza domiciliare di conseguenza, garantendo che continui a essere efficace e soddisfi le esigenze in evoluzione.

- Promuovere la partecipazione alla comunità: L'assistenza domiciliare può contribuire a facilitare la partecipazione del destinatario alla vita comunitaria, aiutando a organizzare trasporti, accompagnando alle attività sociali e sostenendo la comunicazione e le interazioni con gli altri.
- Garantire la sicurezza: Uno degli obiettivi fondamentali è garantire la sicurezza del destinatario. Ciò include la prevenzione di incidenti domestici, la gestione di situazioni di emergenza e il monitoraggio costante per situazioni potenzialmente pericolose.
- Personalizzazione: Ogni persona con disabilità ha esigenze diverse, quindi l'assistenza domiciliare cerca di essere altamente personalizzata, adattando i servizi in base alle specifiche necessità, abilità e preferenze del destinatario.

In generale, l'obiettivo principale dell'assistenza domiciliare per disabili è migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità, consentendo loro di vivere in modo più indipendente e integrato nella comunità, mentre si affrontano le sfide legate alla loro condizione.

LA PRESA IN CARICO E LA REDAZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

La presa in carico e la redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) sono fasi cruciali nell'assistenza domiciliare per disabili. Queste attività aiutano a garantire che l'assistenza sia personalizzata, mirata e soddisfi le specifiche esigenze del destinatario.

La presa in carico è il processo iniziale di valutazione e pianificazione dell'assistenza domiciliare per un individuo con disabilità. Coinvolge solitamente i seguenti passaggi:

a. Valutazione delle esigenze: Gli operatori dell'assistenza domiciliare o gli assistenti sociali conducono un'ampia valutazione delle esigenze del destinatario. Questo coinvolge l'individuazione delle disabilità, delle competenze, delle sfide e delle risorse del cliente. È importante coinvolgere anche la persona disabile e, se possibile, la sua famiglia o i caregiver nel processo.

b. Raccolta di informazioni: Durante la valutazione, vengono raccolte informazioni dettagliate sulla salute fisica, mentale e psicologica del cliente, sulle sue abilità, sul suo ambiente domestico e sulle sue preferenze.

Queste informazioni aiutano a comprendere appieno le necessità dell'utente.

c. Stabilire gli obiettivi: Basandosi sulla valutazione, vengono stabiliti obiettivi chiari e misurabili per l'assistenza domiciliare. Gli obiettivi dovrebbero essere realistici e orientati a migliorare la qualità della vita del cliente e a supportare la sua indipendenza.

d. Pianificazione dell'assistenza: Una volta stabiliti gli obiettivi, viene pianificato come soddisfarli attraverso una serie di servizi e interventi. Questo potrebbe includere la pianificazione di terapie, la fornitura di assistenza personale, la gestione dei farmaci, l'adattamento dell'ambiente domestico e altro ancora.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) è un documento scritto che riassume i risultati della valutazione e la pianificazione dell'assistenza. Ecco come viene redatto il PAI:

a. Identificazione del cliente: Il PAI inizia con i dettagli identificativi del cliente, compresi il nome, l'età e le informazioni di contatto. Può anche includere una breve introduzione sulla sua storia personale e sulle disabilità.

b. Obiettivi e obiettivi: Il documento elenca gli obiettivi stabiliti durante la valutazione e descrive come verranno raggiunti. Ogni obiettivo dovrebbe essere specifico, misurabile, realistico, e avere una scadenza prevista.

c. Piano di assistenza: Il PAI dettaglia i servizi e gli interventi specifici che verranno forniti per raggiungere gli obiettivi. Questo può includere informazioni sul personale assegnato, la frequenza delle visite e le attività da svolgere.

d. Monitoraggio e valutazione: Il documento deve indicare come verrà monitorato e valutato il progresso verso il raggiungimento degli obiettivi. Ciò può comportare la registrazione delle attività svolte, delle modifiche nelle esigenze del cliente e delle osservazioni.

e. Coinvolgimento del cliente: Il cliente e, se appropriato, i caregiver dovrebbero essere coinvolti nella redazione del PAI e dovrebbero fornire il loro consenso e feedback. Questo assicura che il piano sia centrato sul cliente e risponda alle sue preferenze.

f. Revisione periodica: Il PAI dovrebbe prevedere revisioni periodiche per garantire che sia ancora rilevante e che rifletta le esigenze in evoluzione del cliente.

In generale, la presa in carico e la redazione del PAI sono processi collaborativi che coinvolgono il cliente, la sua famiglia e gli operatori dell'assistenza domiciliare per garantire che l'assistenza sia altamente personalizzata e mirata a migliorare la qualità della vita del cliente.

COME LAVORIAMO

La "modalità di lavoro al domicilio" o "cultura della domiciliarità" si riferisce a un approccio nell'assistenza sanitaria e sociale che enfatizza la fornitura di servizi e cure direttamente presso il domicilio dell'utente, anziché in strutture sanitarie o residenziali. Questo approccio, adottato dal Cortile APS è particolarmente rilevante nell'ambito dell'assistenza domiciliare per disabili e anziani.

Ecco alcuni principi chiave e vantaggi della cultura della domiciliarità:

- l'attenzione alla persona con i suoi bisogni
- l'accento sui problemi da risolvere e non sulle competenze delle singole istituzioni o servizi
- il lavoro per obiettivi da raggiungere e non per prestazioni
- la condivisione degli obiettivi da parte degli operatori
- il coinvolgimento di diverse professionalità, sia sanitarie che sociali, con valorizzazione delle stesse
- la collaborazione attiva
- la corresponsabilità nel raggiungimento dell'obiettivo
- la comunicazione reciproca
- l'adozione di una metodologia di lavoro che utilizza strumenti organizzativi integranti (riunioni di valutazione, di programmazione de gli interventi, di verifica, coordinamento, individuazione e responsabilizzazione del referente familiare (caregiver), procedure, cartella assistenziale, piano assistenziale personalizzato, responsabile del PROGETTO, valutazione dei servizio, riprogettazione, ecc.)
- il coinvolgimento di tutte le risorse (istituzionali e informali) che possono contribuire alla soluzione del problema
- dotazione di punti di controllo e indicatori di misurazione per verificare l'efficienza del servizio erogato

- monitoraggio dei guadagni di salute (efficacia) e dell'economicità degli interventi effettuati.

Il servizio ADH eroga interventi a carattere socio-assistenziale con l'ausilio di professionisti titolati, formati e aggiornati. A seguito di valutazione del paziente si definiscono gli obiettivi e si articolano le prestazioni con i quali perseguirli; le prestazioni fornite sono deducibili all'interno del piano d'intervento e declinate nel PAI.

La tipologia e il volume delle prestazioni non sono standardizzabili ma specifici alle necessità e condizioni del soggetto in carico.

Monitoraggio, verifica e ridefinizione contribuiscono al miglioramento continuo del servizio erogato.

L'ADH fornisce prestazioni per mezzo delle competenze specifiche delle figure professionali attivate sul caso con la finalità di recuperare, ristabilire e incrementare le capacità di una persona in condizioni di cure temporanee e mantenere, rallentare, contenere (il dolore) e prevenire ulteriori complicanze in soggetti disabili.

Le prestazioni possono includere anche momenti di consulenza, orientamento e addestramento (uso di ausili e protocolli) per i famigliari del paziente in carico in modo da poter consigliare l'acquisizione di nuove prassi funzionali al trattamento dell'utente e alleviare il carico intrinseco, pratico e emotivo, che lo stato di salute deficitario del parente inevitabilmente implica.

L'erogazione è sistematizzata e regolamentata per mezzo della definizione (progettazione) e applicazione di processi, protocolli, procedure e istruzioni operative, che consentono al Coordinatore del servizio di dotare il personale di modalità operative organizzate, garantendo il governo del servizio e il controllo dell'erogato, assicurando l'efficacia e l'efficienza produttiva. Il controllo delle prestazioni erogate avviene per mezzo di controlli sulla corretta compilazione della documentazione in domicilio e sul monitoraggio degli INDICATORI DI QUALITÀ, strumenti in grado di garantire la tracciabilità di tutti le operazioni.

Attenzione costante è sulla compilazione del DIARIO nel quale sono riportati eventi, interventi effettuati, decisioni e le azioni conseguenti. I dispositivi citati permettono di controllare che le prestazioni enunciate e

programmate siano effettivamente svolte, in caso contrario indicherebbero le motivazioni della mancata erogazione e le azioni correttive messe in atto. Gli operatori dell'associazione sono tenuti alla compilazione di una apposita modulistica ogni qual volta si recheranno presso il domicilio dell'utente. Verrà chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata. Il FASCICOLO SOCIO ASSITENZIALE verrà lasciato al domicilio per tutta la durata del PROGETTO.

Ad ogni utente o suo familiare è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati, il foglio di rendicontazione e il diario assistenziale e il piano individuale.

Tutti i professionisti attivati intervengono in équipe se necessario e comunque sempre in base ad uno specifico piano: tale strumento prevede una serie di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni specifici della persona e della sua famiglia. I diversi professionisti lavorano in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elaborano in equipe progetti e programmi di intervento.

Tutti gli interventi saranno concordati e realizzati in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, che rimane il responsabile ultimo di tutti gli aspetti sanitari dell'assistenza domiciliare.

Tutti gli operatori impiegati sono identificabili attraverso idoneo tesserino di riconoscimento con foto, nome e cognome.

	TIPOLOGIA DI ASSISTENZA	ESEMPIO DI INTERVENTO
INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI COORDINATORE OPERATORI OSS	Assistenza sociale	- Servizio Sociale professionale - Segretariato sociale - Disbrigo pratiche amministrative - Accompagnamento presso ambulatori medici, presidi sanitari ed Enti Pubblici
	Assistenza alla persona	- Cura e igiene - Vestizione e svestizione - Assunzione pasti - Aiuto nella deambulazione - Vigilanza
	Assistenza domestica	- Cura e governo della casa - Preparazione pasti a domicilio
	Assistenza abitativa	- Abbattimento barriere architettoniche
	Servizi di prossimità	- Attività di aggregazione e ludico-culturali

LA FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE

L'aggiornamento professionale degli operatori è di fondamentale importanza per l'Associazione Il Cortile per una serie di motivi chiave:

Qualità dei Servizi: l'aggiornamento costante degli operatori contribuisce a mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti dal Cortile. Gli operatori che sono al passo con le ultime conoscenze e le migliori pratiche sono in grado di fornire assistenza di alta qualità agli anziani assistiti.

Sicurezza degli Assistiti: l'aggiornamento professionale può includere la formazione su nuovi protocolli di sicurezza e procedure di emergenza. Questo è essenziale per garantire la sicurezza e il benessere degli assistiti, specialmente in situazioni critiche.

Adattabilità alle Esigenze dei Pazienti: gli utenti assistiti possono avere esigenze diverse e complesse. Gli operatori che ricevono una formazione continua sono meglio attrezzati per adattare i loro servizi alle esigenze specifiche di ciascun paziente, fornendo un'assistenza personalizzata.

Miglioramento Continuo: l'aggiornamento professionale promuove una cultura di miglioramento continuo all'interno della associazione. Gli operatori che sono aperti a nuove idee e nuove pratiche sono più inclini a cercare modi innovativi per affrontare sfide e migliorare i servizi.

Conformità Normativa: le leggi e i regolamenti nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale possono cambiare nel tempo. Assicurarsi che gli operatori siano sempre informati sulle normative e che le seguiamo è fondamentale per evitare problemi legali e sanzioni.

Soddisfazione dei Dipendenti: gli operatori che ricevono opportunità di formazione e sviluppo professionale sono spesso più motivati e soddisfatti del loro lavoro. Questo può portare una maggiore stabilità del personale e una migliore qualità dei servizi.

Competitività sul mercato: l'Associazione Il Cortile può distinguersi sul mercato offrendo servizi di alta qualità basati su operatori ben addestrati e aggiornati. Questo può aiutare a guadagnare la fiducia dei clienti ea ottenere una posizione competitiva.

Rispetto dell'Etica Professionale: gli operatori aggiornati sono più propensi a rispettare rigorosamente l'etica professionale nel loro lavoro. Questo contribuisce a mantenere un ambiente di lavoro positivo e ad assicurare che gli assistiti ricevano un trattamento rispettoso e compassione.

Riduzione del burnout: l'aggiornamento professionale può includere la formazione sulla gestione dello stress e del burnout. Gli operatori che hanno strumenti per gestire le sfide legate al lavoro sono meno inclini a soffrire di burnout, il che è benefico sia per loro che per gli assistiti.

In sintesi, l'aggiornamento professionale degli operatori è un investimento essenziale per l'Associazione Il Cortile. Contribuisce alla qualità dei servizi, alla sicurezza degli assistiti, al rispetto delle normative e al benessere dei dipendenti. Inoltre, promuove una cultura di apprendimento e miglioramento continuo che è fondamentale per il successo a lungo termine dell'organizzazione nel settore dell'assistenza domiciliare.

PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI

L'Associazione Il Cortile risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.
I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- colloqui con il responsabile coordinatore del Servizio;
- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla
- segreteria della sede di Via Sabatella,33 Capaccio Paestum (SA);
- segnalazione telefonica o via fax 0828354494
- segnalazione a mezzo posta elettronica: accademia.ilcortile@libero.it pec: accademia.ilcortile@pec.it
- compilazione ed invio di uno del modulo di reclamo cliente alla Carta dei Servizi (in allegato).

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.
L'Associazione Il Cortile si impegna a rispondere – compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 – immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, L'Associazione Il Cortile fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate. Se la risoluzione del reclamo non è di pertinenza dell'Associazione, la stessa si impegna a comunicare la segnalazione ai servizi competenti, nel rispetto delle specifiche responsabilità delle parti.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE IN ADH

La valutazione della soddisfazione dell'utenza e delle relative famiglie viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in équipe, vengono somministrati, con cadenza bimestrale, a tutti gli Utenti del Servizio i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

Schematicamente riportiamo gli obiettivi, gli standard e gli indicatori di qualità che riteniamo essere utili all'analisi della Customer Satisfaction:

OBIETTIVI	**STANDARD ED INDICATORI DI QUALITÀ**
Informare chiaramente e correttamente l'utente e la sua famiglia sui servizi erogati	Il personale addetto al servizio e quello di supporto amministrativo sono in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti, le modalità di erogazione, i tempi di accesso. A tutti gli utenti è consegnata copia della presente Carta dei Servizi. All'utente viene assicurata informazione completa sul Piano di Assistenza Individualizzato (ed in particolare sulla frequenza, numero e tipologia delle prestazioni previste).
Personalizzazione dell'assistenza	Per ogni utente si predispone al primo accesso un Piano di Assistenza Individualizzato che individua i bisogni dell'assistito e definisce gli obiettivi correlati.
Rispettare la dignità e la privacy dell'utente e della sua famiglia	I dati personali del paziente sono trattati nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza e della privacy e ad essi accede il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale socio-sanitario è vincolato dal segreto professionale.
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito tesserino di riconoscimento (recante logo dell'Associazione, fotografia dell'operatore, cognome e nome e qualifica dell'operatore) tenuto in evidenza.
Garantire professionalità	Il Cortile APS si avvale di operatori qualificati per i quali sono promossi corsi di formazione previsti dalla legge e dalle necessità correlate all'attività esercitata oltre che corsi di aggiornamento. Il personale opera secondo protocolli e linee guida validate. L'organizzazione s'impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Gli operatori s'impegnano al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Recepire le esigenze dell'utente e della sua famiglia	Il Cortile mette a disposizione dell'utenza apposita modulistica per segnalazioni e reclami; la segreteria del servizio funge, inoltre, da punto

	segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere o telefonare e garantisce una risposta tempestiva. Le valutazioni espresse nei questionari di gradimento distribuiti all'utenza vengono tenute in debita considerazione per impostare azioni di miglioramento del servizio.

SISTEMI DI MONITORAGGIO, VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO ADH

AREE DI VALUTAZIONE	***CRITERI DI QUALITA'***	***INDICATORI***	***STRUMENTI TECNICI-OPERATIVI***
PROGETTO/SERVIZIO	**Trasparenza delle azioni; coerenza degli obiettivi con le azioni.**	**Adeguatezza, funzionalità, chiarezza, coerenza e specificità; cronoprogramma degli interventi.**	**Scheda di valutazione ex ante del progetto/servizio.**
I BISOGNI DELL'UTENTE	**Identificazione dei bisogni reali e delle modalità di intervento.**	**Chiara definizione dei bisogni/problemi dell'utenza, degli obiettivi e dei risultati attesi per ciascun beneficiario.**	**Scheda di rilevazione dei bisogni, cartella personale utente.**
EFFICIENZA	**Tempistica, prestazioni erogate, economicità del servizio, organizzazione e comunicazione interna.**	**Costi/benefici, Continuità del servizio; Rapporto ore erogate / livello di bisogno rilevato; Tempi di permanenza delle domande in un determinato stato; Numero di attività effettuate sull'utente; Carichi di lavoro del personale.**	**Timing degli interventi (La Rete del Sociale); sistema di qualità certificata; verifica sullo stato di erogazione del servizio attraverso visite del coordinatore presso i domicili dell'utenza e attraverso l'analisi dei dati forniti dal software La Rete del Sociale.**
EFFICACIA	**Raggiungimento degli obiettivi e dei risultati attesi del PAI**	**Miglioramenti rispetto alla situazione iniziale di ciascun utente.**	**PAI ed eventuale revisione dello stesso; valutazione attraverso tavoli di concertazione con i Referenti degli Ambiti.**
QUALITA' DEL SERVIZIO	**Numero di sostituzioni dell'operatore sull'utente; Turn over del personale della associazione;**	**Livelli di soddisfazione per le prestazioni ricevute e reclami pervenuti.**	**Questionario Customer Satisfaction cartaceo oppure attraverso il pannello di controllo del software la rete del sociale dedicato all'utente e alla sua famiglia viene inserito direttamente dal cliente con il**

	Periodicità delle revisioni dei casi; Soddisfazione dei beneficiari diretti e indiretti sui servizi e le attività.		**metodo delle emoticons; focus group con i Referenti Comunali e dell'UdP, interviste e questionari strutturati; validazione dei risultati del PAI.**
AZIONI DI RETE	**Coinvolgimento attivo degli attori sociali del territorio.**	**Incontri costanti di co-programmazione per la realizzazione dei progetti comuni finalizzati all'offerta di un servizio quanto più completo possibile.**	**Verbali, tavoli tecnici.**
COMUNICAZIONE	**Accessibilità al servizio, chiarezza e trasparenza delle prestazioni erogate.**	**Conoscenza del servizio presso la comunità attraverso un piano di comunicazione e informazione, richieste di accesso, utilizzo di un numero verde.**	**Predisposizione della Carta dei Servizi, istituzione di un n° verde; campagna di pubblicizzazione del servizio.**

Informativa Trattamento dei dati personali (Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili)
I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, aisensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, esclusivamente nell'ambito del procedimento relativo al servizio sopra citato.
Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, l'associazione Il Cortile, in qualità di "Titolare" del trattamento (e-mail: accademia.ilcortile@libro.it; PEC accademia.ilcortile@pec.it), è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.
I dati personali che saranno raccolti e trattati sono:

- dati identificativi: cognome e nome, residenza, domicilio, nascita, identificativo online (username,
- password, customer ID, altro)
- situazione familiare, immagini, elementi caratteristici della identità fisica, fisiologica, genetica, psichica,
- economica, culturale, sociale.
- dati inerenti allo stile di vita
- situazione economica
- situazione finanziaria
- situazione patrimoniale
- situazione fiscale.

In particolare, sono previsti trattamenti di **dati sensibili:**

- Dati inerenti all'origine razziale o etnica
- convinzioni religiose o filosofiche
- salute, vita o orientamento sessuale

- dati relativi a condanne penali

Responsabile per la protezione dei dati personali: accademia.ilcortile@libero.it; PEC accademia.ilcortile@pec.it

Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Soggetti autorizzati al trattamento

I suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dall'Associazione Il Cortile per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso; qualora fossero trattati per attività non istituzionali, viene chiesto il consenso informato con separato atto.

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:
l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità (in questo caso il consenso sarà acquisito con separato atto);
il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;
il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore.
I dati personali forniti saranno oggetto di:

- raccolta
- registrazione
- organizzazione
- conservazione
- adattamento o modifica
- estrazione
- consultazione
- uso
- comunicazione mediante trasmissione
- diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione
- raffronto od interconnessione
- cancellazione o distruzione
- ogni altra operazione applicata a dati personali

Si informa che, tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate, il conferimento dei dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere l'attività.

Il trattamento sarà effettuato sia con strumenti manuali e/o informatici e telematici con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti.

In particolare, sono state adottate le seguenti misure di sicurezza:

- misure specifiche poste in essere per fronteggiare rischi di distruzione, perdita, modifica,
- accesso, divulgazione non autorizzata, la cui efficacia va valutata regolarmente
- sistemi di autenticazione
- sistemi di autorizzazione
- sistemi di protezione (antivirus; firewall; antintrusione; altro) adottati per il trattamento
- sicurezza anche logistica

I dati personali vengono conservati nei termini previsti dal Piano di conservazione vigente; i termini si intendono dalla chiusura del fascicolo relativo ed in assenza di contenzioso.

Destinatari dei dati personali
I suoi dati personali potranno essere oggetto esclusivamente delle comunicazioni obbligatorie previste per il corretto espletamento della procedura/progetto/servizio o di comunicazioni e pubblicazioni obbligatoriamente previste dalla normativa in materia di trasparenza anche per quanto riguarda le pubblicazioni sul sito Internet dell'Associazione.

I suoi dati personali, qualora richiesti, potranno inoltre essere comunicati alle Autorità giudiziarie, agli organi della giustizia amministrativo-contabile o ad altre Autorità di controllo previste dalla legge.

Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE
I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

Periodo di conservazione
I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento del procedimento e/o per l'erogazione del servizio, fino ad un massimo di un anno ai fini della rilevazione dati.
A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessato, anche con riferimento ai dati che lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

I suoi diritti
Nella sua qualità di interessato, lei ha diritto:
- di accesso ai suoi dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Le informative complete e le politiche di gestione dei dati personali sono reperibili nella sezione "Privacy" del sito web www.garanteprivacy.it

Conferimento dei dati
Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio per le finalità sopra indicate.

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della sopra riportata informativa ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016

(apporre firma prestazione consenso)

_____

MODULODI RECLAMO/PROPOSTE UTENTE

Il Presente modulo deve essere utilizzato per la segnalazione di eventuali problemi riscontrati nei nostri Servizi.

Debitamente compilato dovrà pervenire:

• lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Via Sabatella,33 Capaccio Paestum (SA);

• segnalazione telefonica o via fax 0828354494;

• segnalazione a mezzo posta elettronica: accademia.ilcortile@libero.it od anche pec: accademia.ilcortile@pec.it

• a mano tramite il Coordinatore.

Data presentazione reclamo……

Dati anagrafici del cliente (campo non obbligatorio)

Nome e Cognome……

Indirizzo……

Telefono…….cellulare……

e-mail……

Data del disservizio……

Descrizione dell'accaduto o dell'evento oggetto di reclamo: Eventuali suggerimenti o annotazioni:

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del Cliente…….

L'Associazione Il Cortile si impegna a rispondere – compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 – immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la suddetta fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate. Se la risoluzione del reclamo non è di pertinenza della scrivente., la stessa si impegna a comunicare la segnalazione ai servizi competenti, nel rispetto delle specifiche responsabilità delle parti.