

## DIRITTI DELL'UTENTE

1. L'utente ha il diritto di SCEGLIERE tra le cooperative accreditate con i Comuni di Ladispoli e Cerveteri, iscritte al R.U.A. (Registro Unico d'Accesso), l'organizzazione alla quale affidare il servizio relativo alla propria assistenza;
2. Per accedere ai servizi l'utente deve farne richiesta ai Comuni, la cooperativa lo aiuta gratuitamente nell'espletamento della pratica: compilazione modulo, documenti a corredo, protocollo;
3. L'utente ha il diritto di essere informato circa: i criteri di ammissione al servizio, lo stato della propria pratica, lista di attesa etc. e di ottenere tutte le indicazioni relative alle modalità di espletamento del servizio stesso;
4. L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
5. Ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
6. Ha il diritto alla garanzia della tutela e della sicurezza della privacy, attraverso l'applicazione delle normative vigenti ed il rispetto di un codice comportamentale a cui gli operatori si devono attenere;
7. Ha il diritto di proporre reclami e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

## DOVERI DELL'UTENTE

1. Ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste;
2. Ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili dei servizi dell'intenzione di rinunciare agli stessi per consentire ad altri di usufruirne;
3. Ha il dovere di comunicare la necessità di sospendere temporaneamente il servizio, in caso contrario, l'opportunità di riattivazione sarà verificata dai servizi sociali;
4. In caso di assistenza domiciliare qualora l'utente non comunichi preventivamente la propria

assenza, il Comune corrisponderà alla cooperativa il costo relativo al primo intervento, commisurato in un'ora di assistenza;

5. L'utente deve firmare il foglio di liberatoria della privacy per gli usi inerenti il servizio;
6. Deve firmare il piano di intervento programmato;
7. Deve firmare il foglio firma mensile attestante il servizio svolto

## RECLAMI

In caso di reclami verbali e di semplice soluzione la risposta è immediata. Nei casi più complessi, l'utente può compilare l'apposito modulo "reclamo" e consegnarlo al coordinatore del servizio che interviene e fornisce una risposta scritta entro 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso. I reclami, scritti o verbali, sono annotati nell'apposito registro e segnalati al Responsabile della qualità.



## COOPERATIVA SOCIALE "LA GOLETTA"

Sede Legale Via delle Petunie, 1- Ladispoli  
tel 06 99222684 - [la.goletta1996@libero.it](mailto:la.goletta1996@libero.it)  
Cell. 348 6029030

Presidente Dott.ssa Luciana Quintini  
Sede operativa- Via Primule, 37 /A  
Albo Cooperative A 102184



COOPERATIVA SOCIALE ECS/D  
"LA GOLETTA" REV. 0  
22.02.19

## ESTRATTO CARTA DEI SERVIZI AREA DISABILITA'



Il presente documento è stato redatto in conformità ai principi indicati nel D.P.C.M. del 19/05/2015 con lo scopo di soddisfare il diritto degli utenti alla trasparenza e ad avere chiare informazioni sulla organizzazione della cooperativa e sui servizi offerti. La Carta dei Servizi non costituisce un semplice opuscolo informativo ma rappresenta un vero e proprio strumento di tutela per l'utenza; una utenza bene informata e coinvolta, infatti, permette un lavoro meglio organizzato.

## ESPERIENZE PROFESSIONALI

La Goletta, dal 1996 ad oggi, realizza servizi sul territorio di Ladispoli e Cerveteri, nelle aree della disabilità, anziani e minori. In particolare per la DISABILITA' ha esperienza nella gestione di: Assistenza domiciliare ed estradomiliare., attività ricreative e colonie estive disabili adulti e minori, Educativa Scolastica, Laboratori, Centro Diurno.

## QUALITA' DEI SERVIZI

La direzione della Cooperativa ha sempre considerato prioritario investire sulla qualità del servizio ottenendo la **Certificazione del sistema di gestione per la Qualità** conforme alla UNI EN ISO 9001:2015, la cui procedura prevede di:

- ♦ valorizzare del personale attraverso un aggiornamento professionale continuo;
- ♦ Creare le condizioni perché gli Utenti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e dell'autonomia.

### I nostri recapiti:

**Uff. La Goletta tel 0699222684 mattina  
Cell. Ufficio 348 6029030 matt. e pom.**

**[la.goletta1996@libero.it](mailto:la.goletta1996@libero.it)**

**Centro Diurno 348 9017914 (8.00/16:00)**

**I Responsabili dei servizi sono a disposizione per ulteriori informazioni**



## SERVIZI OFFERTI DA "LA GOLETTA"

Gli interventi di assistenza, espletati da personale qualificato, **in forma di accreditamento con i Comuni di Ladispoli e Cerveteri e/o a partecipazione privata**, possono realizzarsi come:

**1. ASSISTENZA DOMICILIARE E EXTRA DOMICILIARE** Igiene persona e ambiente, parucchiera a dom. accompagnamento, segretariato sociale, programmi personalizzati, etc;

**2. ASSISTENZA IN PICCOLO GRUPPO** Gli utenti sono inseriti nelle diverse attività in base alle caratteristiche della loro patologia ed agli obiettivi specifici definiti dalla equipe distrettuale. Gli interventi si raggruppano in 3 moduli;



A) MODULO SVILUPPO E MANTENIMENTO DELLE AUTONOMIE:

B) MODULO SVILUPPO DELLA CONSAPEVOLEZZA, DELLE CAPACITA' PSICOFISICHE E RELAZIONALI:

**3. PROGETTO PIANODI ZONA CENTRO DIURNO DISABILI usciti dalla scuola (8:30 - 16,00)** Sono garantiti: Accompagnamento se preventivamente richiesto e concordato, adeguato servizio di assistenza, incontri di sostegno ai genitori, PASTI a carico delle famiglie. Si realizzano attività rivolte all'autonomia, socializzazione, potenziamento abilità.. **LABORATORI:** giornalismo, fotografia, cucina, ballo, Yoga, ceramica, informatica, orticoltura e giardinaggio, teatro, equitazione, tiro con arco, gite, computer game therapy, autonomia.....



**4. WEEKEND DI SOLLIEVO e/o SOGGIORNI SETTIMANALI** Per un piccolo gruppo di adulti possono essere organizzati a carico della famiglia

## PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE

Per ciascun fruitore del servizio di assistenza domiciliare viene redatto un PAI (piano di assistenza individuale) dove sono indicate le caratteristiche generali del servizio: giorni, orario n. ore dedicate, nome operatore (qualifica OSS) e viene descritto il piano degli interventi da realizzare individuato in base alle esigenze personali.

Per quanto attiene il Centro Diurno la modalità di rilevazione dei bisogni, l'individuazione degli obiettivi e la successiva redazione dei PEI fa riferimento alla metodologia ICF, **classificazione internazionale del funzionamento della disabilità e della salute, elaborata dall'Organizzazione mondiale della sanità nel 2001**. Tale metodologia propone un nuovo punto di vista per il concetto di disabilità e si delinea come una classificazione che vuole descrivere lo stato di salute delle persone in relazione ai loro ambiti essenziali (sociale, familiare, lavorativo) al fine di cogliere le difficoltà che nel contesto socio-culturale di riferimento possono causare disabilità. Tramite l'ICF si vuole quindi descrivere non le persone, ma le loro situazioni di vita quotidiana in relazione al loro contesto ambientale e sottolineare l'individuo non solo come persona avente malattie o disabilità, ma soprattutto evidenziarne l'unicità e la globalità, ponendo la correlazione fra salute e ambiente..

La suddetta metodologia è ormai sperimentata da diversi anni e la cooperativa Sociale La Goletta, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio sta estendendo l'applicazione del metodo ICF anche agli altri servizi assistenziali.