

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 (in caso di assist. domiciliare) o il registro presenze (Centro Diurno).

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/fax 06 99222684 mattina-

Cell. 348 6029030 fino ore 17:00

la.goletta1996@libero.it

Presidente Dott.ssa Luciana Quintini

Sede operativa Via delle Primule, 37

Albo Cooperative A 102184



COOPERATIVA SOCIALE

"LA GOLETTA"

ESTRATTO

CARTA DEI SERVIZI

AREA ANZIANI

ECS/A

Rev.0

22.02.2019



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 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 e favorisce il miglioramento della qualità del servizio.

ESPERIENZE PROFESSIONALI DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale La Goletta, dal 1996, data di costituzione, a tutt'oggi, ha maturato esperienza sul territorio del distretto Ladispoli/Cerveteri, nelle aree della disabilità, degli anziani e dei minori e famiglia. I servizi espletati, per quanto attiene GLI ANZIANI, sono relativi a:

- ◆ Assistenza domiciliare ed extradomiciliare;
- ◆ Assistenza infermieristica;
- ◆ Segretariato sociale;
- ◆ Sportello di ascolto e orientamento ai servizi;
- ◆ Attività ricreative e socializzanti.

QUALITÀ 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. Inoltre la Cooperativa tende a:

- ◆ valorizzare la reale competenza del personale anche attraverso un aggiornamento professionale costante,
- ◆ creare le condizioni perché gli Utenti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e dell'autonomia.

I nostri recapiti:
Tel 0699222684 mattina
Cell. 348 6029030 fino ore 17:00
la.goletta1996@libero.it
I Responsabili dei servizi
sono a tua disposizione per
ulteriori informazioni

SERVIZI OFFERTI DA “LA GOLETTA”

Gli interventi di assistenza espletati da personale qualificato, **in forma di accreditamento** sono relativi a:



1. ASSISTENZA DOMICILIARE igiene personale, sollievo alla famiglia, cura dell'ambiente...

2. ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA interventi di assistenza socio-sanitari in collaborazione con il CAD.

3. ASSISTENZA EXTRA-DOMICILIARE accompagnamento, visite mediche, commissioni.

4. SEGRETARIATO SOCIALE espletamento pratiche burocratiche, domande, certificati.

6. ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI E RICREATIVE



7. PROGETTO ALZHEIMER

I soggetti affetti da questa malattia possono usufruire di un progetto specifico che prevede i seguenti servizi:

- ◆ attività e supporto al nucleo familiare,
- ◆ cura ed igiene della persona,
- ◆ aiuto volto a favorire l'auto-sufficienza,
- ◆ interventi volti a favorire la socializzazione.

Gli interessati si possono rivolgere alla Cooperativa per essere seguiti per l'espletamento della domanda di accesso al servizio.

Gli interventi di assistenza a partecipazione economica sono relativi a:

- 1. INTERVENTI INFERMIERISTICI E RIABILITATIVI;**
- 2. INTERVENTI ESTETICI E PARRUCCHIERA A DOMICILIO;**
- 3. ACCOMPAGNAMENTI, PRATICHE BUCROCRATICHE, ALTRO...**