

ACCOMPAGNAMENTI INDIVIDUALIZZATI UDINE

Via Pozzuolo 330 Udine (UD)

0434/504043 - 3316703530

GESTIONE E PROPRIETA': Cooperativa Sociale Onlus ITACA

SEDE LEGALE: vicolo Selvatico 16, Pordenone Tel. 0434/504000 – Fax 0434/504100

CARTA DEI SERVIZI

ACCOMPAGNAMENTI INDIVIDUALIZZATI UDINE

Gentile utente,

Con questa Carta dei Servizi vogliamo farLe conoscere il servizio territoriale “Accompagnamenti individualizzati Udine”, che cosa offre e il modo in cui viene erogato, gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare e gli obiettivi che intendiamo perseguire.

Questo documento si propone di svolgere in modo efficace tre diverse funzioni:

1. garantire informazione, tutela e trasparenza nell'erogazione dei servizi
2. assicurare lo sviluppo della partecipazione di clienti e familiari alla gestione dei servizi
3. improntare il servizio e la sua organizzazione alla ricerca continua del miglioramento della qualità

Nella Carta troverà anche le modalità per la Sua tutela rispetto a eventuali disservizi o rispetto ad atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni.

Abbiamo predisposto un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, che Le sarà proposto annualmente, il questionario ci è utile per conoscere il Suo grado di soddisfazione sul servizio erogato e i Suoi suggerimenti ci aiuteranno a migliorarlo.

La Cooperativa ITACA ha adottato un Codice Etico e dei Comportamenti ai sensi del D.Lgs. n.231/2011 nella convinzione che legare i propri collaboratori e fornitori a principi etici possa migliorare la qualità dei servizi offerti e allo stesso tempo assicurare il rispetto della legalità.

L'obiettivo a cui tutti vogliamo e dobbiamo tendere è il benessere dei clienti e la qualità della vita all'interno della residenza.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente della Cooperativa

Paolo Castagna

La Direttrice del servizio

Cristina Zomero

INDICE

1. Descrizione della Carta dei Servizi e riferimenti normativi	4
2. Principi generali	5
3. Strumenti per l'attuazione dei principi elaborati	5
3.1 Il Servizio e la Cooperativa	5
3.2 Mission generale.....	6
3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa.....	6
3.2.2 Interlocutori del servizio.....	7
3.2.3 Obiettivi generali del servizio	7
3.3 Il servizio Accompagnamenti individualizzati	8
3.3.1 La struttura organizzativa e l'équipe di lavoro	8
3.3.2 Il lavoro d'équipe (metodologia di lavoro, prevenzione criticità)	8
3.4 Accesso al servizio	9
3.4.1 Modalità di accesso	9
3.5 Servizio offerto e relativi standard di qualità	9
3.5.1 Il servizio offerto.....	9
3.5.2 Certificazione di qualità	10
3.5.3 Rilevazione del grado di soddisfazione.....	10
3.5.4 Attuazione delle norme relative alla sicurezza.....	10
3.5. Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali (Privacy).....	11
3.3.9 Rapporti con i servizi invianti.....	11
3.5 Costi del servizio	11
3.5.1 Modalità di pagamento della retta.....	11
4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi.....	12
4.1 Suggerimenti e reclami.....	12
4.2 Coperture assicurative.....	12

1. Descrizione della Carta dei Servizi e riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento di comunicazione al cittadino per poter meglio conoscere i servizi e valutarne l'efficacia. La Carta dei servizi viene illustrata e consegnata ad ogni utente/familiare/caregiver in ingresso, e anche a tutti gli Enti invianti.

Si tratta di un documento utile sia per il cittadino sia per le organizzazioni dei servizi: da una parte definisce l'iter per accedere ai servizi, i criteri di accesso, la descrizione dei servizi e alcuni standard relativi alla qualità dell'offerta, dall'altra comunica aspetti relativi all'identità dell'organizzazione e alcune modalità con cui esso si organizza per offrire risposte agli utenti.

L'art. 13 della Legge 328/2000 prescrive l'adozione della Carta dei Servizi da parte di tutti i soggetti gestori di servizi pubblici e convenzionati e ne evidenzia la finalità di "tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti".

I riferimenti normativi per la realizzazione della Carta sono contenuti nei seguenti testi legislativi:

- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 che istituisce per la prima volta in Italia la Carta dei servizi
- L. 273/95 che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le Carte
- L. 328/00 che prevede l'adozione della Carta come requisito necessario ai fini dell'accreditamento e dà particolare impulso alla sua diffusione
- L.R. 22/02 e provvedimenti attuativi (DGR 2501 e DGR 83 del 2007)

La presente Carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 maggio 1995 Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

Gli ulteriori riferimenti normativi relativi al servizio offerto sono:

- Legge regionale 22/2019, Capo I del Titolo II (che individua la presa in carico integrata come livello essenziale di assistenza da garantire attraverso la valutazione multidimensionale, il progetto personalizzato, il budget personale di progetto e le forme di partenariato pubblico con enti del Terzo settore).
- La normativa sopra citata si inserisce all'interno di un contesto legislativo in materia di servizi sociali molto più ampio e rappresentato, in particolare, dalla L. 328/2000 e dalla L.R. 6/2006, che hanno introdotto importanti innovazioni nel campo dei servizi alla persona, in particolare sulle procedure di accreditamento dei servizi sociosanitari, socioassistenziali e socioeducativi.
- Legge Regionale 6/2006, art 41, regolamento attuazione fondo Fap, e nuovo regolamento attuativo n. 214/2023

2. Principi generali

La Carta dei Servizi, oltre a fornire una maggiore conoscenza del nostro Servizio, rappresenta una trasparente dichiarazione di funzionamento, obiettivi, modalità organizzative e modelli di servizio di riferimento.

Si basa su quanto enunciato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 19/05/1995), in linea con la Carta CEE dei Diritti del Malato.

I principi sono:

- eguaglianza: offriamo la medesima qualità di servizio a tutti i nostri utenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, cultura e opinioni politiche;
- imparzialità: ovvero i nostri comportamenti, nei confronti degli utenti, sono ispirati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- continuità: l'erogazione dei nostri servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, sono continui, regolari e senza interruzioni;
- partecipazione: la partecipazione dei nostri utenti alla vita di comunità territoriale viene sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- diritto di scelta, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- efficienza ed efficacia: i nostri servizi sono orientati al raggiungimento di obiettivi in termini di efficienza (ovvero il raggiungimento degli stessi con il minor dispendio di energia) ed efficacia (il raggiungimento del miglior obiettivo possibile in quel dato momento a quelle date condizioni).

3. Strumenti per l'attuazione dei principi elaborati

3.1 Il Servizio e la Cooperativa

Il Servizio territoriale "Accompagnamenti Individualizzati" è un servizio a privati cittadini, che offre percorsi educativi e riabilitativi sul territorio per persone che afferiscono ai Servizi Sociali del Comune e ai Servizi del Dipartimento di Salute Mentale, con problematiche afferenti alla sfera della salute mentale, del disagio in generale e dell'area disabilità, attraverso l'utilizzo del Fondo Regionale FAP.

Fondata il 29 giugno 1992 a Pordenone, Itaca è una Cooperativa Sociale di tipo "A" che opera nei campi dell'impegno sociale, sanitario e educativo, gestendo **servizi domiciliari e residenziali per anziani; servizi territoriali, domiciliari, semiresidenziali e residenziali per disabili adulti e minori; servizi territoriali, semiresidenziali e residenziali per persone con sofferenza psichica; servizi educativi per la prima infanzia, i minori e i giovani.** Itaca agisce in una vasta area territoriale che comprende il Friuli-Venezia Giulia, le province venete di Treviso, Venezia e Belluno, la provincia autonoma di Bolzano, la provincia di Milano.

3.2 Mission generale

3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa

MISSION

Cooperiamo con il nostro lavoro di soci per promuovere e sostenere l'emancipazione, l'autonomia e il benessere delle persone e delle comunità, con una attenzione costante ai cambiamenti.

Attiviamo e valorizziamo le relazioni, le competenze e le risorse.

Pratichiamo i principi di sussidiarietà, la condivisione e la reciprocità, tutelando i nostri diritti di lavoratori garantendo la parità di genere in ogni contesto.

Poniamo una costante attenzione alla sostenibilità sociale, ambientale ed economica e all'utilizzo efficiente e consapevole delle risorse.

VISION

Soci e lavoro: Crediamo nell'esigenza di garantire la professionalità dei lavoratori e promuoviamo la partecipazione consapevole del socio alla vita della cooperativa.

Ricerchiamo per i soci lavoratori opportunità che migliorino la qualità della vita attraverso servizi di mutualità interna e la ricerca delle migliori condizioni di lavoro senza alcuna distinzione di genere.

Ci impegniamo a valorizzare le diversità all'interno dell'organizzazione aziendale e a contrastare ogni forma di discriminazione sul luogo di lavoro - genere, età, disabilità, etnia, fede religiosa, orientamento sessuale e altre forme che potrebbero nascere nel tempo.

Servizi: Promuoviamo servizi alla persona rispettosi delle specifiche esigenze degli utenti, progettandoli assieme ai portatori di interesse ed alla comunità senza discriminazioni e stereotipi di genere.

Poniamo l'attenzione alla sostenibilità ambientale, economica e al risparmio energetico, dando valore alla cultura ambientale nei luoghi di lavoro e alle persone.

Comunità e territorio: Lavoriamo per una comunità che si prenda cura delle persone e del loro benessere attraverso la cultura della cooperazione e lo sviluppo di percorsi d'inclusione.

Crediamo nell'importanza di beni comuni dal valore inestimabile: la qualità delle relazioni, la cura dell'ambiente, l'attenzione al benessere collettivo e alla diffusione della cultura della sostenibilità.

Immaginiamo un'impresa aperta alla pluralità di collaborazioni ed inclusiva di ogni diversità senza alcuna forma di discriminazione, generativa di capitale e di innovazione sociale in luoghi dove fioriscano le abilità, i saperi e le intelligenze del co-operare.

3.2.2 Interlocutori del servizio

Direttrice del servizio Cristina Zomero

Tel. 0434/504043 - 3316703530

E-mail c.zomero@itaca.coopsoc.it

Responsabile area Fabiana Del Fabbro

Tel / Fax 0434-504000 / 0434-504100

E-mail f.delfabbro@itaca.coopsoc.it

3.2.3 Obiettivi generali del servizio

Il servizio nasce nel 2009 con lo scopo di sostenere le persone più fragili in un percorso di costruzione e mantenimento delle proprie autonomie e delle risorse residue, fronteggiando così situazioni problematiche difficilmente gestibili sul territorio attraverso le sole risorse (sia tecniche che umane) dei rispettivi servizi di afferenza. Si offre alle persone la possibilità di intraprendere percorsi personalizzati e flessibili, anche a domicilio, in stretta collaborazione con i Servizi invianti, con cui si costruisce assieme un percorso di consolidamento e mantenimento delle autonomie personali (cura di sé e del proprio spazio di vita) e/o percorsi di sostegno alla socializzazione, integrati con la rete sociale del territorio di appartenenza. Non meno importante, questo servizio permette di evitare, o per lo meno di posticipare, l'ingresso della persona fragile presso le strutture sanitarie ad alto carico, per esempio strutture residenziali per la disabilità, per la salute mentale o case di riposo, limitando i costi sociali sostenuti dal welfare state.

Gli obiettivi del servizio sono congruenti con la **politica per la qualità** dei servizi gestiti da ITACA che si concretizza nelle seguenti azioni:

- adozione di un modello teorico di riferimento basato sulla centralità della persona, si concretizza nella progettazione individualizzata degli interventi assistenziali ed educativi mediante la predisposizione di uno specifico Progetto Personalizzato, strumento elaborato in stretta collaborazione con i servizi di riferimento degli utenti;
- realizzazione di **servizi flessibili** capaci di adattarsi ai bisogni reali degli utenti;
- **progettazione «per obiettivi e risultati»**, partendo sempre dalla rilevazione dei bisogni degli utenti e dall'accertamento della loro situazione fisica, psicologica e relazionale;
- elaborazione di **linee d'intervento personalizzate**. Dopo la fase di valutazione, l'équipe multidisciplinare definisce un piano operativo e i risultati da raggiungere;
- attenzione e rispetto delle esigenze culturali e religiose degli utenti;
- **supervisione, monitoraggio e verifica**, ad opera della équipe multiprofessionale, dello sviluppo del Progetto Individualizzato;
- **documentazione delle informazioni**, con l'adozione di idonea modulistica nella quale vengono registrate le attività svolte, la verifica dei risultati ottenuti, i progetti di miglioramento e le modalità utilizzate; nel servizio si conserva traccia di ogni prestazione erogata all'utente e di ogni variazione al suo progetto individualizzato all'interno di una Cartella personale;
- **formazione continua del personale**: a tutti gli operatori viene garantita formazione professionalizzante continua oltre alla formazione obbligatoria relativa a salute e sicurezza sul lavoro ed igiene alimenti. Per rinforzare le abilità e migliorare gli atteggiamenti e i comportamenti professionali del personale sono annualmente promossi corsi di formazione rivolti a tutte le figure professionali, di interesse specifico per professionalità e di interesse generale;
- tutto il personale viene sottoposto a visita medica da parte del Medico Competente e frequenta i corsi obbligatori previsti dalla normativa;
- massima attenzione alla **sicurezza** degli ambienti di vita e di lavoro, all'**igiene, decoro e salubrità** degli spazi;

- ad ogni cambio turno il personale effettua il **passaggio consegne** verbali e scritte nel diario di bordo;
- **riunioni d'équipe** effettuate per monitorare l'andamento del progetto individualizzato;
- attuazione di controlli sistematici aventi lo scopo di assicurare il monitoraggio continuo e la **corretta gestione amministrativa e contabile** del servizio;
- la qualità del servizio viene **verificata annualmente** tramite la somministrazione dei questionari di soddisfazione a "utenti", "familiari", "servizi inviati" e operatori; le risultanze di tale verifica sono registrate all'interno di una relazione d'esito annuale.

3.3 Il servizio Accompagnamenti individualizzati

3.3.1 La struttura organizzativa e l'équipe di lavoro

L'area che coordina il servizio è composta da un Responsabile ed un Coordinatore di area produttiva. Un Direttore tecnico ricopre il ruolo di coordinamento generale del servizio.

Il servizio dispone di un insieme di operatori e operatrici, che lavorando in modo integrato concorrono a perseguire il benessere degli utenti sul territorio di pertinenza.

Una direttrice/coordinatrice coordina il servizio dalla sede di Udine, e incarica gli operatori e le operatrici a svolgere i compiti educativi relativi ai progetti individualizzati. Il tutto in stretta collaborazione con i servizi inviati.

3.3.2 Il lavoro d'équipe (metodologia di lavoro, prevenzione criticità)

L'équipe degli operatori, la sua cultura e le sue modalità di funzionamento rappresentano i principali fattori di efficacia del servizio Accompagnamenti individualizzati.

Per l'équipe è dunque prevista una riunione a cadenza bimestrale finalizzata a:

- aggiornare il gruppo sull'andamento dei diversi dispositivi e interventi socioeducativi;
- valutare gli obiettivi dei progetti educativi individuali;
- verificare i risultati ottenuti a livello individuale;
- individuare procedure di miglioramento;
- condividere metodologie di lavoro e informazioni sugli utenti seguiti sul territorio.

La riunione d'équipe è anche sede per le comunicazioni programmatiche ed organizzative da parte dei responsabili. Sono redatti verbali per ogni riunione.

La gestione del personale è incentrata sulla parità di genere, sul rispetto delle diversità, sulla prevenzione del burn out, sulla prevenzione delle criticità relazionali con gli ospiti e all'interno dell'équipe, al contenimento del turnover. Oltre agli interventi su descritti concorre a far sì che l'équipe di lavoro possa essere soddisfatta e motivata, l'orientamento del direttore del servizio, ad una gestione propensa all'accoglimento delle richieste di conciliazione vita-lavoro e flessibilità da parte del personale, concordemente alla politica della gestione del personale della Cooperativa.

Il direttore del servizio effettua colloqui individuali con il personale per rilevare criticità e punti di forza nell'operare quotidiano, anche le riunioni d'équipe possono rilevare difficoltà del personale, le criticità emerse vengono trattate opportunamente.

Per la gestione dei comportamenti problema la Cooperativa ha elaborato anche un "Protocollo per la rilevazione e gestione del comportamento problema" che guida il personale nell'operare in situazioni difficili dando indicazioni di prevenzione, di contenimento e di rielaborazione del vissuto.

3.4 Accesso al servizio

3.4.1 Modalità di accesso

Il Servizio si sviluppa sul territorio dell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale, ASUFC, che comprende l'Alto Friuli, la zona Collinare e il Medio Friuli, in particolare lavoriamo nei distretti di Cividale del Friuli, Codroipo, San Daniele, Tarcento, Udine. I **servizi pubblici**, quali potersi rivolgere per poter accedere al servizio offerto, sono i seguenti:

- per il Dipartimento di Salute Mentale dell'ex Azienda 4: i CSM di Udine Nord e Udine Sud, il CSM di Tarcento e il CSM di Cividale;
- per il DSM dell'ex Azienda 3: il CSM di San Daniele e di Codroipo;
- per i Servizi Sociali dell'ex Azienda 4 abbiamo il Comune di Udine, i servizi delegati per l'handicap dell'Azienda, i comuni dell'UTI di Tarcento e il distretto di Cividale;
- per i Servizi Sociali dell'ex azienda 3: l'ambito di San Daniele e l'ambito di Codroipo
- In alcuni casi è la famiglia stessa che prende contatto con la Cooperativa per attivare direttamente il progetto.

I cittadini e i responsabili dei servizi pubblici del territorio coperto, che desiderano avere un servizio in linea con quanto offerto, possono rivolgersi direttamente alla Direttrice o alla Cooperativa tramite mail o telefonando ai numeri di riferimento.

3.5 Servizio offerto e relativi standard di qualità

3.5.1 Il servizio offerto

Il Servizio territoriale degli Accompagnamenti Individualizzati garantisce una offerta personalizzata, perché ogni progetto, ogni servizio che porta avanti, è scritto, pensato, osservato, modificato, verificato in modo individuale sulla persona seguita. Non esistono due progetti uguali, non c'è nessuna standardizzazione rispetto all'intervento, proprio perché ritagliato sulle esigenze e sui bisogni della persona per cui è attivato il percorso educativo – riabilitativo. Il servizio offre progetti socio-educativi domiciliari e territoriali per l'area adulta volti a favorire:

- La vita indipendente della persona
- L'inserimento sociale
- Sostegno nelle relazioni sociali
- Il monitoraggio della salute
- Il monitoraggio degli ambienti domestici
- Il sostegno alle attività quotidiane
- L'emancipazione dalla famiglia d'origine
- Riconoscimento delle abilità possedute
- Mantenimento e miglioramento delle risorse residue della persona
- Rafforzamento delle relazioni
- Sostegno nello studio
- Inserimento lavorativo

Si lavora prevalentemente negli ambiti casa, cura di sé e socialità. Ogni progetto è diverso l'uno dall'altro, unico per quella persona. In tutto questo il lavoro svolto non è solo con la persona a cui si attiva il servizio, ma ci si trova

spesso a lavorare con la famiglia, a tenere rapporti con genitori, fratelli o figli, così come a lavorare in stretta sinergia con il servizio inviante, assistente sociale, medico psichiatra o amministratore di sostegno.

Il servizio si attiva nel seguente modo:

- Il cittadino contatta la Direttrice del Servizio tramite telefono o via mail. In alternativa è il Servizio inviante che prende contatto con la Direttrice per favorire l'avvio del servizio.
- Le varie parti si incontrano in una riunione di conoscenza del caso in cui vengono riportate le informazioni anamnestiche della persona per la quale si vuole attivare il Progetto e gli Obiettivi a breve e lungo termine. Si capiscono quali sono le esigenze delle varie parti, tempi di attivazione, operatore maschio/femmina, esperienza con certe fragilità, flessibilità e si chiariscono i costi da sostenere, con la formulazione di un Preventivo.
- Nel momento in cui si raggiunge un accordo e c'è un operatore disponibile e indicato per il caso, ci si incontra in una riunione di Avvio Caso con la persona stessa a cui attivare il Progetto e si definiscono gli Obiettivi.
- Firma del Contratto; nel caso in cui sia presente un Amministratore di Sostegno solitamente è lo stesso che firma il contratto. Sul contratto sono indicate le date di avvio e di chiusura del Progetto, salvo proroghe o recessi.
- L'operatore prende accordi con la persona per l'avvio del servizio.
- Avvio del servizio.
- Incontri di verifica in base al progetto, alla persona e al servizio. Solitamente alla scadenza del contratto viene fatto un incontro con tutte le parti per la verifica finale.
- il rinnovo del progetto
- Rinnovo del contratto con la Cooperativa Itaca.
- Continuazione/chiusura del contratto

3.5.2 Certificazione di qualità

La Cooperativa ITACA ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Il Sistema di Gestione per la Qualità consente di massimizzare la soddisfazione dell'utente, oltre che di lavorare in funzione del miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione.

3.5.3 Rilevazione del grado di soddisfazione

La soddisfazione dei clienti viene rilevata somministrando annualmente un "QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE/UTENTE" che fa acquisire informazioni utili a comprendere il grado di qualità percepita.

Vengono somministrati altresì i questionari di soddisfazione familiari e operatori

Una volta che i questionari vengono compilati in forma anonima, vengono elaborati i dati e le risultanze contribuiscono a migliorare aspetti di qualità del servizio. Il grado di soddisfazione risultante viene divulgato all'esterno mediante bilancio sociale.

3.5.4 Attuazione delle norme relative alla sicurezza

Il servizio ottempera agli obblighi riguardanti la sicurezza dei lavoratori (D.lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni), è presente il *Documento di Valutazione dei Rischi servizi territoriali*. A tutti i lavoratori viene data l'informativa generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, viene mantenuto costantemente aggiornato e addestrato tutto il personale.

I lavoratori vengono sottoposti a visita medica di sorveglianza dal Medico Competente nominato dalla Cooperativa.

3.5. Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali (Privacy)

La Cooperativa-ITACA ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni e il Regolamento Europeo 679/2016 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016): informa gli interessati sulle modalità di trattamento dei loro dati personali, consegna l'informativa prevista Art. 13 e 14 Regolamento UE 679/2016.

3.3.9 Rapporti con i servizi inviati

Vengono tenuti principalmente dalla direttrice del servizio attraverso riunioni programmate, contatti telefonici e via e-mail con i Centri di Salute Mentale e con i Servizi Sociali. Non mancano contatti diretti tra operatore di riferimento e operatori della committenza se ci fosse la necessità di calibrare urgentemente il progetto in atto. La titolarità della presa in carico rimane comunque in capo ai Servizi inviati.

3.5 Costi del servizio

Per quanto riguarda il costo orario che il Servizio Accompagnamenti Individualizzati propone al cittadino, questo ha un prezzo differente per ogni Ambito territoriale, differenziato in base al riconoscimento di eventuali spese e chilometri. Il costo orario varia da un minimo di € 21,06+iva5% all'ora, ad un massimo di € 23,43+iva 5%, in base alle prestazioni richieste.

3.5.1 Modalità di pagamento della retta

I pagamenti delle rette devono essere effettuati mediante Bonifico Bancario presso:
INTESA SAN PAOLO SPA Filiale Accentrata Terzo Settore Milano
IBAN: IT31P0306909606100000078754

4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi

4.1 Suggerimenti e reclami

Un reclamo/suggerimento può essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo disponibile, o anche su semplice foglio bianco, il reclamo/suggerimento può anche essere elevato in forma verbale, rivolgendosi direttamente alla Direttrice del servizio. È compito della Direttrice analizzare le situazioni segnalate e intervenire allo scopo di accertarne la natura, le cause e la gravità, definendo eventuali azioni correttive o di miglioramento che vengono condivise con gli educatori.

I suggerimenti e le segnalazioni di clienti e loro familiari permettono al gestore di approfondire quanto segnalato e di adeguare i propri servizi alle aspettative degli utenti, rendendo un servizio migliore.

4.2 Coperture assicurative

La cooperativa ITACA mantiene attiva la copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi RCT (per utenti, loro familiari, visitatori, fornitori), la copertura assicurativa per responsabilità civile verso gli operatori RCO.

Aggiornamento della Carta dei servizi di Dicembre 2023.