



CONSORZIO

CUM SORTIS

SOLCO BASSA BERGAMASCA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE A R.L. - Registro Imprese, C.F. e P.I.: 02839030166



CONFCOOPERATIVE
FEDERSOLIDARIETÀ



CGM CONSORZIO NAZIONALE
DELLA COOPERAZIONE SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA FAMILIARE

Premessa

Gentile signore/a,

questo documento costituisce la “Carta del Servizio di Assistenza Familiare” di CUM SORTIS SOL.CO BASSA BERGAMASCA-SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE con sede legale a TREVIGLIO (BG), 24047, VIA CARAVAGGIO n. 45/47. In questo documento troverà le informazioni utili per conoscere meglio i servizi offerti e i suoi diritti di utente.

Con questa carta dei servizi il CUM SORTIS intende:

- informare i cittadini sull’attività e i servizi offerti dalla Cooperativa,
- coinvolgere i cittadini nel processo di miglioramento e sviluppo della qualità dei servizi.

Chi siamo

Il CUM SORTIS SOL.CO BASSA BERGAMASCA-SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE è il consorzio delle cooperative sociali della bassa bergamasca e l’attività esercitata è classificata come di tipo misto, ovvero di tipo A con la finalità di svolgere servizi alla persona e di tipo B con la finalità di inserimenti lavorativi di personale svantaggiato.

Contatti

Cell. 339.6769731

Coordinatore:

gasparina.assistenza@gmail.com

Come arrivare

Treviglio si trova sulla direttrice Brescia Bergamo Milano. Con l’automobile è possibile uscire al casello di Treviglio Ovest - Caravaggio (A35) proseguendo per la direzione Ospedale di Treviglio.

In treno la linea di riferimento è la Milano-Brescia (Via Treviglio). La stazione è Treviglio.

Cos’è il servizio di assistenza familiare

Nella costruzione del percorso di cura dell’anziano e delle persone non autosufficienti

oggi ci si trova spesso a dover scegliere tra diverse soluzioni:

- la permanenza al domicilio, che comporta una riorganizzazione della famiglia;
- il ricorso a servizi di supporto, quali A.D.I. e S.A.D., che rispondono a specifici bisogni di tipo sanitario o socio-assistenziale;
- l'appoggio dei Centri Diurni Integrati;
- il ricorso alle "badanti", che comporta diversi punti di debolezza;
- l'inserimento in R.S.A., dove l'anziano viene tolto dal suo ambiente, proprio in una fase delicata, con una cospicua spesa economica per le famiglie e spesso la totale delega che da queste viene fatta nel compito di cura dell'anziano.

Oltre a queste soluzioni è emersa però l'esigenza di servizi intermedi, più flessibili e integrati, che supportino la permanenza al domicilio.

Da questi presupposti nasce l'idea di un progetto con i seguenti obiettivi generali:

- sviluppare servizi integrati che consentano la permanenza a domicilio degli anziani a prezzi accessibili;
- differenziare l'offerta dei servizi, in risposta alla variabilità delle esigenze e risorse degli anziani e delle loro famiglie;
- rispondere ai bisogni con garanzie di qualifica, tutela, professionalità
- potenziare le iniziative di prossimità, garantendo un coordinamento stabile che permetta l'integrazione nella rete dei servizi. Ciò nell'ambizione di favorire la trasformazione da una realtà di "frammenti assistenziali", più o meno interconnessi, ad un "disegno assistenziale complessivo" dotato di senso condiviso per tutti i soggetti partecipanti (anziano, familiari, operatori, coordinatori);
- supportare le famiglie nell'individuazione e nella gestione delle soluzioni private di cura, riducendo la complessità organizzativa in carico alla famiglia e migliorando la qualità;
- migliorare l'offerta dei servizi di supporto e accompagnamento ai caregiver, in particolare in presenza di situazioni di demenza;
- accettare la sfida della gestione diretta delle risposte ai bisogni di chi invecchia, sfida che è l'oggi ed il domani produttivo delle Cooperative sociali che operano nei servizi agli anziani;
- condividere il progetto con gli Enti che operano sul Territorio, al fine di intercettare con più facilità le esigenze di ciascuno, di far incontrare facilmente domanda e offerta e di inserire il progetto in una rete che promuova a livello territoriale la riorganizzazione e il potenziamento dei servizi di sostegno alla domiciliarità;

Obiettivi specifici declinati in relazione ai soggetti direttamente coinvolti

Per gli Assistiti

- ✓ offrire la possibilità di permanenza al proprio domicilio
- ✓ offrire un servizio più qualificato e monitorato, che permetta di superare il rapporto esclusivo e a volte problematico tra assistente familiare e anziano
- ✓ garantire assistenza continua anche nei periodi di assenza (ferie, malattia, licenziamento) dell'assistente di riferimento
- ✓ offrire un pacchetto di assistenza completo, integrato con i servizi finanziati dagli enti pubblici (A.D.I., S.A.D.)
- ✓ facilitare possibilità di incontri e relazioni tra anziani che si avvalgono del Servizio (in particolare quelli che si affidano alla medesima assistente familiare)

Per le Famiglie

- ✓ offrire personale selezionato, che risponda alle esigenze della famiglia
- ✓ offrire una regia organizzativa flessibile che integri le varie tipologie di servizi, sgravando gli impegni a carico della singola famiglia
- ✓ offrire un servizio economicamente concorrenziale al contratto diretto della singola famiglia con l'assistente, ma più monitorato e qualificato
- ✓ offrire un servizio di accompagnamento nella definizione dei bisogni dell'anziano, al fine di scegliere e richiedere i servizi più adeguati alle esigenze del singolo
- ✓ offrire un servizio ad hoc in base alle esigenze e alle risorse a disposizione, tenendo conto che queste possono modificarsi anche rapidamente
- ✓ offrire un sostegno e un appoggio nel fronteggiare le varie difficoltà che si possono presentare. In particolare può risultare d'aiuto per la gestione delle fatiche che si presentano sul piano delle relazioni tra i soggetti primariamente coinvolti
- ✓ offrire un'opportunità di **risposta tempestiva** ad eventuali situazioni di emergenza, in cui il peggioramento rapido delle condizioni dell'anziano richiede alla famiglia il tempo per decidere come organizzarsi nel lungo periodo (ad es. nei casi di dimissioni dopo ricovero ospedaliero o in seguito ad eventi clinici critici)
- ✓ offrire una proposta contrattuale più tutelante
- ✓ offrire opportunità di incontro con altri familiari, per ampliare le

- occasioni di confronto e supporto reciproco (in particolare per le situazioni di assistenza ad anziani con demenza)
- ✓ sostenere le capacità di empowerment e valorizzare le risorse personali

Il Personale e le prestazioni

Operatori

Gli operatori espletano le loro attività, per la maggior parte del loro tempo, a contatto con l'assistito. Il tempo non a contatto con l'utenza è utilizzato per l'assistito e per servizio. Tutte le attività e tutte le mansioni svolte dagli Operatori sono realizzate, se possibile, con la partecipazione ed il coinvolgimento attivo dell'assistito.

Gli Operatori coinvolti, secondo la tipologia del Servizio e la tipologia degli Assistiti, possono essere:

- Assistente familiare;
- Coordinatore.

Strategia di intervento

- una organizzazione in grado di disporre di strumenti qualificati per accompagnare i familiari a chiarire i bisogni e a definire le richieste (counselling, valutazione tecnica a domicilio, esperienza nel servizio domiciliare);
- strategia di "case managing", curando il ruolo di regia svolto dalla cooperativa che gestisce servizi per anziani, per integrare "sul singolo caso" differenti opportunità di offerta, ove si ritenga necessario;
- differenziazione e arricchimento delle opportunità di offerta a sostegno alla domiciliarità.

Prestazioni

L'offerta di **prestazioni** del servizio è la seguente:

- Valutazione e rivalutazione multidimensionale dei bisogni degli assistiti che permetta di formulare e/o ridefinire gli obiettivi di un'adeguata assistenza;
- Progettazione, pianificazione degli interventi e la loro tracciabilità;
- Consulenza e supporto del coordinatore del servizio;
- Se ritenuto funzionale anche i familiari possono essere coinvolti nell'intervento

attraverso incontri o altri strumenti ritenuti idonei;

Costo dei servizi

Il costo dei servizi viene sempre comunicato antecedentemente l'inizio del servizio e riportato nel contratto sottoscritto; l'inizio del servizio medesimo è conferma di accettazione dell'importo ed è onnicomprensivo di ogni onere diretto o indiretto.

Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento comunemente applicate sono:

- saldo in ufficio (assegno o contante per somme di modeste entità);
- bonifico bancario.

Valutazione della Soddisfazione degli Ospiti

Prevediamo l'utilizzo di strumenti di rilevazione indirizzati agli **Assistiti** e ai **Familiari**.

Questionario di soddisfazione. Si presume che la rilevazione dei miglioramenti apportati dall'offerta di assistenza familiare (distinta per tipologia di servizio usufruito: assistenza continuativa, focalizzata, pronto intervento) si possa rilevare misurando il livello di soddisfazione, in confronto con eventuali altre esperienze già svolte precedentemente.

Reclami

La procedura per l'accoglienza dei reclami da parte degli assistiti o dei familiari è competenza del coordinatore del servizio.

Colui che presenta la volontà di effettuare un reclamo può farlo attraverso forma scritta.

Il coordinatore provvede a verificare ed apportare tutte le misure correttive al disservizio.



CONSORZIO

CUM SORTIS

SOLCO BASSA BERGAMASCA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE A R.L. - Registro Imprese, C.F. e P.I.: 02839030166



CONFCOOPERATIVE
FEDERSOLIDARIETÀ



CGM CONSORZIO NAZIONALE
DELLA COOPERAZIONE SOCIALE



CONSORZIO

CUM SORTIS

SOLCO BASSA BERGAMASCA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE A R.L. - Registro Imprese, C.F. e P.I.: 02839030166



**Consorzio
CUM SORTIS Sol.Co
Bassa Bergamasca**

Società Cooperativa Sociale
Via Caravaggio, n. 45/47
24047 TREVIGLIO (BG)

Contatti

Cell. 339.6769731

gasparina.assistenza@gmail.com