CONSORZIO
CUM SORTIS
SOLCO BASSA BERGAMASCA

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE LEGGERO (SADL)
SERVIZIO DI SOLLIEVO DOMICILIARE

AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SOLIDALIA

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1 LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 3

1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI 3
1.2 I DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI E DEI LORO FAMILIARI 3

2 LA NOSTRA IDENTITA' 4

2.1 CHI SIAMO 4
2.2 DOVE OPERIAMO 4
2.3 LE RISORSE IN CAMPO 4

3 LA NOSTRA MISSION 5

4 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) 5

4.1 FINALITA' 5
4.2 DESTINATARI DEL SERVIZIO 5
4.3 MODALITA' D'ACCESSO 6
4.4 SERVIZI OFFERTI E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI 6
4.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 7
4.6 MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA PER L'ELABORAZIONE E L'ATTIVAZIONE DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI 7
4.7 MODALITA' DI RACCORDO CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE, CON I SERVIZI SOCIALI, CON LA RETE DEL TERRITORIO 7

5 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE LEGGERO (SADL) 8

5.1 FINALITA' 8
5.2 DESTINATARI DEL SERVIZIO 9
5.3 MODALITA' D'ACCESSO 9
5.4 TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI 10
5.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 10
5.6 MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA PER L'ELABORAZIONE E L'ATTIVAZIONE DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI 11
5.7 MODALITA' DI RACCORDO CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE, CON I SERVIZI SOCIALI, CON LA RETE DEL TERRITORIO 11

6 GLI STANDARD DI QUALITA' 12

6.1 LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA 12
6.2 GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ 12

7 MIGLIORIAMO INSIEME 14

7.1 LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI 14
7.2 SUGGERIMENTI E RECLAMI 14

Allegato 1: Modulo inoltro reclamo / Segnalazione

1 LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Nello stilare la Carta dei Servizi (CdS) si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

La CdS ha validità pluriennale e sarà rinnovata ogni qual volta dovessero avvenire significative modifiche a quanto descritto. La CdS comprende anche supporti comprensivi di dati ed informazioni a carattere variabile che riportano, tra l'altro gli obiettivi per la qualità riferiti alle prestazioni del servizio e gli standard (valori attesi). Una copia della CdS viene consegnata a tutti gli utenti, alle loro famiglie al momento della presa in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso. La CdS è sempre consultabile presso la sede di Cum Sortis. La CdS tiene conto del progetto complessivo di erogazione del servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei clienti e/o dei familiari nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali. La verifica delle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile del Servizio ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.

1.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- **EGUAGLIANZA**. I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti , senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite/utente/cliente.
- **IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ**. Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. Cum Sortis

  garantisce la regolarità e la continuità della prestazione.
- **PARTECIPAZIONE**. Cum Sortis nella gestione delle singole attività, siano esse di tipo diurno, residenziale, sociale ha come obiettivo di perseguire il miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione, sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe delle decisioni, cercando di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, le richieste degli stessi;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA.** I servizi vengono forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui si dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia. Cum Sortis si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale per offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del cliente, ed a migliorarne continuamente la qualità.
- **RISERVATEZZA**. Cum Sortis assicura a tutti gli utenti il rispetto della privacy al fine di tutelarne la dignità.

1.2 I DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI E DEI LORO FAMILIARI

- Il Cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.
- Il Cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.
- Il Cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori, e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del Servizio che potrebbero verificarsi.

- Il Cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al Servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.
- Il Cliente ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei propri dati personali.
- Il Cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del Servizio.
- Il Cliente ha diritto a presentare reclami. Al Cliente verrà tempestivamente comunicato l'esito del reclamo inoltrato.
- Il Cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto da Cum Sortis.

- Il Cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del Servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempi e di risorse.

2 LA NOSTRA IDENTITA'

2.1 CHI SIAMO

Il Consorzio **Cum Sortis Sol.Co Bassa Bergamasca- società cooperativa sociale a responsabilità limitata** nasce nel 2000 da un progetto di gemmazione di 4 consorzi territoriali promosso da Sol.Co. Bergamo, con il patrocinio di Confcooperative – Unione Provinciale di Bergamo, con lo scopo di lavorare a fianco delle cooperative socie per gestire servizi ed elaborare progetti ed iniziative di carattere sociale. Cum Sortis è iscritto al registro delle ONLUS (Organizzazioni non lucrative di utilità sociale).

2.2 DOVE OPERIAMO

Tutti i comuni della bassa bergamasca sono il nostro ambito di intervento privilegiato. Ci rivolgiamo alla gente della nostra comunità per cercare insieme risposte a bisogni comuni.

"Cum Sortis" (essere uniti nella stessa sorte): è questa consapevolezza che ci fa operare, attraverso le cooperative e associazioni nostre socie, su un territorio che "ci appartiene" perché è lo stesso che abitiamo noi.

2.3 LE RISORSE IN CAMPO

Nel consorzio lavorano in sinergia, per uno scopo comune, otto cooperative sociali: realizzando e gestendo 17 centri residenziali, 11 centri diurni, 25 servizi territoriali; dando sostegno e prossimità a circa 1000 persone; offrendo occupazione a più di 400 persone, in prevalenza giovani; inserendo stabilmente al lavoro circa 80 persone svantaggiate; accompagnando in programmi propedeutici all'inserimento lavorativo oltre 50 persone all'anno; coinvolgendo in processi di gestione imprenditoriale democratica oltre 200 soci; raggiungendo con i propri progetti più di 30 comuni della bassa bergamasca; collaborando con oltre 40 associazioni locali di volontariato; producendo attività per oltre 20 milioni di euro.

In particolare per l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, Cum Sortis si avvale della collaborazione della cooperativa associata:

Gasparina di Sopra
Societa' Cooperativa Sociale ONLUS

Gasparina di Sopra Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Balilla 13 - 24058 Romano di Lombardia (BG) Telefono: 0363901274 fax: 0363911049
e-mail: gasparina.assistenza@gmail.com per saperne di più visita il sito www.gasparina.org

3 LA NOSTRA MISSION

Cum Sortis è la rete imprenditoriale delle cooperative sociali della bassa bergamasca che ha a cuore lo sviluppo libero, armonico ed integrale delle persone, in particolare di quelle che hanno meno risorse individuali e contestuali, per realizzarsi come esseri umani e come cittadini e lo sviluppo socio economico delle comunità locali, attraverso prospettive solidaristiche e cooperative, per promuovere e realizzare processi di inclusione sociale.

Operare in sinergia garantisce migliore efficacia agli interventi sociali e maggiori benefici alle persone. Cum Sortis e le sue cooperative cercano e offrono la collaborazione di qualunque ente e istituzione che ne condivida le finalità sociali.

4 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

4.1 FINALITA'

Il **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)** è costituito dal complesso di interventi di natura socio-assistenziale prestati a domicilio di persone in condizioni di fragilità, in prevalenza anziani e disabili, e persegue le seguenti finalità generali:

- favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita, evitando lo sradicamento dal contesto socio-relazionale di appartenenza;
- favorire il maggior grado di autonomia possibile della persona fragile nel contesto familiare e sociale, migliorando la prognosi e la qualità della vita;
- limitare il ricorso a strutture residenziali ed evitare istituzionalizzazioni o ospedalizzazioni improprie;
- prevenire situazioni di rischio di emarginazione sociale per persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie;
- promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo alla partecipazione alla vita associativa in cui la persona fragile possa sentirsi coinvolta.

4.2 DESTINATARI DEL SERVIZIO

Possono usufruire del servizio **Cittadini anziani, disabili e persone in condizioni di fragilità**, cioè in una condizione psico-fisica e sociale estremamente delicata, caratterizzata dalla riduzione o dalla perdita della

capacità fisica e psichica di svolgere autonomamente le normali attività della vita. In tali condizioni si rende necessario un supporto attraverso interventi di natura socio-assistenziale e di sollievo per i caregivers, finalizzati a facilitare e sostenere la permanenza nel contesto di vita e di relazione della persona, contrastando, inoltre, il rischio di isolamento e di emarginazione sociale.

Il Servizio è destinato ai Cittadini suddetti residenti presso i **Comuni dell'Ambito di Romano di Lombardia che hanno delegato il servizio all'Azienda Speciale Consortile (ASC) Solidalia.**

Criteri per l'ammissione al servizio:

- presenza di bisogni di aiuto, cura ed assistenza nelle necessità primarie della vita quotidiana, in conseguenza di un evento patologico invalidante o a seguito dell'evolversi di della situazione socio-sanitaria della persona;
- presenza di condizioni cliniche compatibili con il mantenimento al domicilio della persona fragile;
- presenza di un adeguato supporto familiare e/o informale, con necessità di integrazione attraverso la rete dei servizi territoriali.

4.3 MODALITA' D'ACCESSO

Il SAD viene erogato tramite **Voucher Sociale**: si tratta di un titolo economico finalizzato all'acquisto di prestazioni socio-assistenziali erogate da soggetti accreditati. Attraverso il Voucher Sociale viene riconosciuto, alle persone rispondenti ai requisiti definiti, il bisogno di un intervento assistenziale individualizzato al proprio domicilio.

Il Voucher Sociale deve essere richiesto dal **Cittadino** interessato e/o dai suoi familiari (o da altri soggetti che lo rappresentino) al **Servizio Sociale del Comune di residenza.**

L'Assistente Sociale del Comune valuta la richiesta e predispone un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI),** che contiene la proposta operativa: tipologia di prestazioni a domicilio, prospetto settimanale di intervento e monte ore complessivo.

L'interessato potrà richiedere il Servizio a Cum Sortis, concordando le modalità organizzative per la realizzazione del PAI, che può essere modificato, interrotto o sospeso solo in accordo con l'Assistente Sociale del Comune.

4.4 SERVIZI OFFERTI E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Il SAD eroga a domicilio le seguenti tipologie di prestazioni, che devono essere garantite **dal lunedì alla domenica, nella fascia oraria dalle ore 7:00 alle ore 20:00** (l'estensione alla domenica e ai giorni festivi avviene nei casi di effettiva necessità, valutata dall'Assistente Sociale del Comune in collaborazione con il Coordinatore).

Le principali prestazioni sono:

- **IGIENE PERSONALE (parziale e/o totale)**
- **ASSISTENZA PASTO (preparazione, somministrazione, controllo corretta alimentazione)**
- **ASSISTENZA PER IL CAMBIO**
- **ALZATA e/o MESSA A LETTO**

Altri interventi possono essere attivati solo ed esclusivamente come corollario delle precedenti prestazioni, e/o come interventi unici solo per gli utenti in carico ai servizi specialistici con richiesta specifica:

- **INTERVENTI DI SOCIALIZZAZIONE E SOSTEGNO (cura della casa, accompagnamento a piedi per commissioni visite e socializzazione, commissioni e spesa, controllo assunzione farmaci e corretta alimentazione, compagnia e sostegno…)**

4.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Coordinatore del servizio contatta l'Utente e/o la sua famiglia per accordarsi sulle modalità organizzative.

I **tempi di attivazione del servizio** a domicilio dell'utente sono **entro i 3 giorni lavorativi dalla richiesta; entro 48 ore in casi di particolare urgenza segnalata dai Servizi Sociali**. In altri casi la richiesta di assistenza può essere programmata con maggiore anticipo, in relazione ad esigenze famigliari prevedibili.

Il servizio prevede lo svolgimento delle attività previste dal PAI, definito dall'Assistente Sociale del Comune, da parte di **personale con qualifica Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio-Sanitario (OSS).**

Durante la prima visita per la presa in carico il coordinatore del servizio redige il **Verbale di attivazione** per la raccolta approfondita di tutti i dati e bisogni dell'utente (SAD).

Dopo un mese dal primo intervento e solo per il SAD viene redatta da parte dell'operatore a cui è stato assegnato il servizio la Scheda **Piano Assistenza Individuale (PAI)**.

Il PAI viene rivalutato qualora si presentino cambiamenti di condizioni che richiedono una variazione del PAI. Il PAI viene concordato con il Coordinatore e con l'Assistente Sociale del Comune.

4.6 MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA PER L'ELABORAZIONE E L'ATTIVAZIONE DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

Il Voucher Sociale deve essere richiesto dall'interessato, e/o dai suoi familiari o da altri soggetti che lo rappresentino, al Servizio Sciale del proprio Comune di residenza.

Il **Servizio Sociale del Comune** predispone un **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)** all'interno del quale vengono indicati i bisogni rilevati, il tipo di prestazioni erogate, il prospetto settimanale e durata del progetto per il sollievo.

Il soggetto beneficiario e/o la sua famiglia a questo punto può decidere di rivolgersi per l'erogazione del servizio al soggetto accreditato **Cum Sortis**.

Il Piano Assistenziale individuale viene approfondito e maggiormente specificato nel momento della presa in carico attraverso il **Verbale di attivazione** redatto dal coordinatore.

Dopo un mese dal primo intervento e solo per il SAD viene redatta da parte dell'operatore a cui è stato assegnato il servizio la **Scheda Piano Assistenza Individuale (PAI)**.

4.7 MODALITA' DI RACCORDO CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE, CON I SERVIZI SOCIALI, CON LA RETE DEL TERRITORIO

Il Coordinatore sarà figura di riferimento per il SAD, con funzioni di raccordo con l'Assistente Sociale, nonché disponibile per incontri periodici per il monitoraggio dei casi.

Il **monitoraggio e il raccordo con la Famiglia e i Servizi Sociali** sull'andamento dell'assistenza per ciascun Utente viene svolto con diverse modalità:

- Compilazione della **Scheda Diario** dell'intervento da parte dell'Operatore addetto all'assistenza per ogni accesso a domicilio sottoscritto dall'Utente/Familiare; il Diario viene verificato e archiviato mensilmente da parte del Coordinatore;
- **aggiornamenti telefonici / incontri, con cadenza variabile, tra il Coordinatore e gli Operatori che svolgono l'assistenza,** per una verifica sull'andamento dell'assistenza di ciascun Utente, con opportunità di confronto e discussione in merito a eventuali difficoltà incontrate nell'interazione con i pazienti e famigliari, sul piano tecnico e sul piano relazionale;
- **aggiornamenti telefonici contatti telefonici periodici, con cadenza variabile, tra il Coordinatore e l'Assistente Sociale, Famiglia** per una restituzione sull'andamento del servizio presso gli Utenti e per discutere eventuali cambiamenti nelle condizioni del utente e valutare eventuali modifiche nella tipologia di intervento (frequenza degli accessi, orari, attività, ecc.) e del **Piano Assistenza Individuale (PAI)**;
- verifica conferma o variazione del PAI al bisogno, in accordo con l'assistente sociale;
- compilazione e consegna mensile del **Prospetto Presenze** di rendicontazione dell'intervento all'Assistente Sociale, sottoscritto dall'operatore e dall'Utente/Famigliare.

5 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE LEGGERO (SADL)

5.1 FINALITA'

Il **Servizio di Assistenza Domiciliare (SADL)** è costituito dal complesso di interventi di natura socio-assistenziale prestati a domicilio di persone anziane in condizioni di fragilità, e persegue le seguenti finalità generali:

- promuovere la permanenza della persona in condizioni di fragilità nel proprio ambiente di vita e di relazione;
- supportare la persona fragile nello svolgimento delle attività quotidiane, sollevando e sostenendo anche la famiglia;
- favorire e mantenere il maggior grado di autonomia possibile della persona fragile nel contesto familiare e sociale, migliorandone il benessere psico-fisico e la qualità della vita;
- limitare e/o posticipare il più tardi possibile il ricorso a strutture residenziali ed evitare istituzionalizzazioni o ospedalizzazioni improprie;
- contrastare il rischio di emarginazione sociale per persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie;
- promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo al mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali nel proprio contesto di appartenenza.

Nello specifico il Servizio sperimentale di Assistenza Domiciliare Leggero (S.A.D.L.) ha la finalità di rispondere a bisogni "leggeri" con prestazioni tutelari e socio-assistenziali, sulla base di Progetti di Assistenza Individualizzati, definiti dal Servizio Sociale Comunale e concordati con la persona/famiglia.

5.2 DESTINATARI DEL SERVIZIO

Possono usufruire del Servizio sperimentale di Assistenza Domiciliare Leggero (S.A.D.L.) le persone residenti nei 17 Comuni dell'Ambito Territoriale di Romano di Lombardia con i seguenti requisiti:

- di età uguale o > 65 anni;
- che vivono al proprio domicilio;
- con compromissione funzionale lieve/moderata ovvero condizioni di fragilità che possono comportare una minore cura di sé e dell'ambiente domestico, nonché povertà relazionale, intesa come rarefazione delle relazioni familiari e sociali, progressiva scomparsa dei rapporti di amicizia e di vicinato, con rischio di isolamento ed emarginazione sociale e peggioramento delle qualità della vita e del benessere psico-fisico.

5.3 MODALITA' D'ACCESSO

Il Servizio sperimentale di Assistenza Domiciliare Leggero (S.A.D.L.) deve essere richiesto dall'interessato e/o dai suoi familiari o da altri soggetti preposti alla protezione giuridica, al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza.

La domanda, predisposta su apposito modulo, deve essere corredata di tutta la documentazione ritenuta utile alla valutazione della fragilità del soggetto e dall'Attestazione I.S.E.E. (in corso di validità alla data di presentazione della domanda).

Il Servizio Sociale del Comune di residenza, raccolta la domanda ed acquisita la documentazione di cui sopra, effettua una valutazione sociale e, in accordo con la persona/famiglia e successivamente con il soggetto erogatore scelto dalla stessa, predispone il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), in cui vengono indicati i dati anagrafici di utente e familiare di riferimento, i bisogni rilevati, la proposta operativa (prestazioni socio-assistenziali da erogare a domicilio, prospetto settimanale di intervento, monte ore complessivo, periodo di realizzazione e modalità di verifica/monitoraggio) e l'eventuale compartecipazione economica dell'utente.

Il PAI deve essere sottoscritto, per accettazione degli impegni che comporta, da parte del richiedente o di un suo familiare, dal Servizio Sociale del Comune di residenza e dal soggetto erogatore accreditato scelto dal beneficiario all'interno del "Registro dei soggetti accreditati per il S.A.D.L. dell'Ambito di Romano di Lombardia".

Qualora l'utente rilevi che la qualità/quantità del servizio acquistato non sia conforme al PAI e/o agli standard previsti, deve inoltrare tempestiva segnalazione al Servizio Sociale Comunale, che porta nella sede opportuna la valutazione di eventuali contestazioni al fornitore.

Il soggetto beneficiario e/o la sua famiglia, nel caso di cancellazione del fornitore Registro dei soggetti accreditati dell'Ambito di Romano di Lombardia, deve riceverne tempestiva comunicazione, in modo da poter effettuare una ulteriore scelta tra gli altri soggetti accreditati.

In ogni caso l'utente, in relazione al grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, ha facoltà di scegliere un altro soggetto accreditato qualora subentrino motivi di insoddisfazione durante l'erogazione delle prestazioni medesime. Tale cambiamento è praticabile solo a partire dal mese immediatamente successivo a

quello in cui l'utente abbia comunicato per iscritto al fornitore e al Servizio Sociale Comunale il recesso dal contratto.

5.4 TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Il Servizio sperimentale di Assistenza Domiciliare Leggero (S.A.D.L.) può erogare le prestazioni socio-assistenziali domiciliari sotto riportate, che devono essere definite in modo dettagliato all'interno del Progetto Individualizzato di Assistenza, formulato dal Servizio Sociale Comunale in accordo con la persona/famiglia e il soggetto erogatore scelto dalla stessa.

Le prestazioni socio-assistenziali erogate sono le seguenti:

- Interventi di stimolo/accompagnamento ad una maggiore autonomia nella cura di sé e dell'ambiente domestico;
- Interventi di compagnia e socializzazione nel proprio contesto di vita e di relazione (familiare, vicinato, comunità di appartenenza);
- Accompagnamento per attività esterne, come piccole commissioni, spese, farmacia, medico, ecc. (escluso trasporto) e/o svolgimento per conto dell'assistito;
- Promozione del benessere e di uno stile di vita sano (attività motoria/deambulazione – alimentazione – relazioni sociali…);
- Interventi di sollievo temporaneo per i caregiver familiare;
- Monitoraggio e controllo condizioni generali della persona;
- Controllo contesto abitativo e condizioni alimentari;
- Cura della casa limitatamente all'igiene ambientale ordinaria e riordino, con particolare riferimento agli spazi destinati alle funzioni primarie della persona anziana;
- Cambio e lavaggio ordinari della biancheria.

Il trasporto dell'utente non è compreso in nessuna delle prestazioni afferenti al Servizio S.A.D.L.

Tali prestazioni devono essere garantite dal lunedì al venerdì, escluso festivi, nella fascia oraria dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

5.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio sperimentale di Assistenza Domiciliare Leggero (S.A.D.L.) viene erogato tramite Voucher Sociale. Il Voucher Sociale è un titolo, ovvero uno strumento economico finalizzato all'acquisto-fruizione di prestazioni sociali erogate da parte di soggetti accreditati liberamente scelti dalle persona/famiglia nel "Registro dei soggetti accreditati dell'Ambito di Romano di Lombardia".

In merito alla durata dei Voucher si precisa che:

- Il Voucher Sociale prevede la durata minima di 1 ora;
- Il Voucher di 1 ora è composto da 55 minuti per la prestazione domiciliare + 5 minuti per lo spostamento dell'operatore;
- Il voucher massimo giornaliero è pari a 2 ore al giorno per un monte ora massimo mensile pari ai 20 ore per ogni Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI).

- La durata del servizio viene definita all'interno del PAI e può essere al massimo di 6 mesi, eventualmente rinnovabili.

I **tempi di attivazione del servizio** a domicilio dell'utente sono **entro i 3 giorni lavorativi dalla richiesta; entro 48 ore in casi di particolare urgenza segnalata dai Servizi Sociali**. In altri casi la richiesta di assistenza può essere programmata con maggiore anticipo, in relazione ad esigenze famigliari prevedibili.

Il servizio prevede lo svolgimento delle attività previste dal PAI, definito dall'Assistente Sociale del Comune.

Il PAI viene rivalutato qualora si presentino cambiamenti di condizioni che richiedono una variazione del PAI. Il PAI viene concordato con il Coordinatore e con l'Assistente Sociale del Comune.

5.6 MODALITA' DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA PER L'ELABORAZIONE E L'ATTIVAZIONE DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

Il Voucher Sociale deve essere richiesto dall'interessato, e/o dai suoi familiari o da altri soggetti che lo rappresentino, al Servizio Sciale del proprio Comune di residenza.

Il **Servizio Sociale del Comune** predispone un **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)** all'interno del quale vengono indicati i bisogni rilevati, il tipo di prestazioni erogate, il prospetto settimanale e durata del progetto per il sollievo.

Il soggetto beneficiario e/o la sua famiglia a questo punto può decidere di rivolgersi per l'erogazione del servizio al soggetto accreditato **Cum Sortis**.

Il Piano Assistenziale individuale viene approfondito e maggiormente specificato nel momento della presa in carico attraverso il **Verbale di attivazione** redatto dal coordinatore.

Dopo un mese dal primo intervento e solo per il SAD viene redatta da parte dell'operatore a cui è stato assegnato il servizio la **Scheda Piano Assistenza Individuale (PAI)**.

5.7 MODALITA' DI RACCORDO CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE, CON I SERVIZI SOCIALI, CON LA RETE DEL TERRITORIO

Il Coordinatore sarà figura di riferimento per il SADL, con funzioni di raccordo con l'Assistente Sociale, nonché disponibile per incontri periodici per il monitoraggio dei casi.

Il **monitoraggio e il raccordo con la Famiglia e i Servizi Sociali** sull'andamento dell'assistenza per ciascun Utente viene svolto con diverse modalità:

- Compilazione della **Scheda Diario** dell'intervento da parte dell'Operatore addetto all'assistenza per ogni accesso a domicilio sottoscritto dall'Utente/Familiare; il Diario viene verificato e archiviato mensilmente da parte del Coordinatore;
- **aggiornamenti telefonici / incontri, con cadenza variabile, tra il Coordinatore e gli Operatori che svolgono l'assistenza,** per una verifica sull'andamento dell'assistenza di ciascun Utente, con opportunità di confronto e discussione in merito a eventuali difficoltà incontrate nell'interazione con i pazienti e famigliari, sul piano tecnico e sul piano relazionale;
- **aggiornamenti telefonici / eventuali incontri, contatti telefonici periodici, con cadenza variabile, tra il Coordinatore e l'Assistente Sociale, Famiglia** per una restituzione sull'andamento del servizio presso gli Utenti e per discutere eventuali cambiamenti nelle condizioni

dell'utente e valutare eventuali modifiche nella tipologia di intervento (frequenza degli accessi, orari, attività, ecc.) e del **Piano Assistenza Individuale (PAI)**;

- verifica conferma o variazione del PAI al bisogno, in accordo con l'assistente sociale;
- compilazione e consegna mensile del **Prospetto Presenze** di rendicontazione dell'intervento all'Assistente Sociale, sottoscritto dall'operatore e dall'Utente/Famigliare.

6 GLI STANDARD DI QUALITA'

Cum Sortis misura la qualità dei propri servizi prendendo in considerazione due fattori fondamentali: la qualità così come percepita dal Cliente e dall'Operatore la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del Servizio.

Per valutare questi aspetti, Cum Sortis ha costruito strumenti di indagine adatti a rilevare ciascuno dei due ambiti di ricerca.

6.1 LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La rilevazione della qualità del servizio percepita dal **Cliente** (e/o dai suoi familiari) è il **Questionario di Soddisfazione**, somministrato annualmente ai diretti interessati ed ai loro familiari.

Anche agli **Operatori** del servizio viene somministrato un **Questionario di Soddisfazione** in modo da poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità anche dal punto di vista interno del servizio.

Grazie a questo duplice percorso è possibile confrontare le percezioni del Cliente e quelle degli Operatori coinvolti nell'erogazione del servizio in modo da poter valutare le discrepanze, i tratti comuni e le specificità.

Cum Sortis valuta gli Operatori periodicamente attraverso utilizzo di strumenti di auto / etero valutazione **ed annualmente elabora un Piano Formativo / Aggiornamento Professionale Annuale** per sostenerne la professionalità.

6.2 GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Cum Sortis si impegna a mantenere i requisiti di funzionamento previsti dal Bando di accreditamento del servizio inoltre prevede ulteriori aspetti di qualità:

6.2.1 Relativi al servizio

Aspetto	Indicatore di qualità	Indicatore di verifica/ esito
CURA DELLE RISORSE UMANE (OSS / ASA)	PERCORSO DI SELEZIONE, INFORMAZIONE ACCOMPAGNAMENTO INIZIALE DELLA RU DA PARTE DEL COORDINATORE. PERCORSO DI VALUTAZIONE/ACCOMPAGNAMENTO CRESCITA PROFESSIONALE IN ITINERE DELLA RU DA PARTE DEL COORDINATORE.	EVIDENZA NELLA CARTELLA PERSONALE OPERATORE.

CURA DELLE RISORSE UMANE (OSS / ASA)	ATTIVAZIONE INCONTRI DI SUPERVISIONE PSICOLOGICA / FORMAZIONE AGLI OPERATORI.	EVIDENZA NELLA PROGRAMMAZIONE DI SERVIZIO E NEI VERBALI INCONTRO.

6.2.2 Relativi ai singoli interventi

Aspetto	Indicatore di qualità	Indicatore di verifica/ esito
QUALITÀ, FLESSIBILITÀ E APPROPRIATEZZA DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE	ATTIVITÀ DI OSSERVAZIONE / VALUTAZIONE INIZIALE	**ALL'ATTIVAZIONE DELL'INTERVENTO.** COMPILAZIONE DA PARTE DEL COORDINATORE DEL SERVIZIO DELLA **VERBALE DI ATTIVAZIONE** PER LA RACCOLTA APPROFONDITA DI TUTTI I DATI E BISOGNI DELL'UTENTE.
QUALITÀ, FLESSIBILITÀ E APPROPRIATEZZA DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE	PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)	**ENTRO IL PRIMO MESE DALL'ATTIVAZIONE DELL'INTERVENTO / E SUCCESSIVAMENTE SU BASE TRIMESTRALE.** COMPILAZIONE DA PARTE DELL'OPERATORE A CUI È STATO ASSEGNATO DELLA SCHEDA **PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE.**
QUALITÀ, FLESSIBILITÀ E APPROPRIATEZZA DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE	MONITORAGGIO/ MIGLIORAMENTO INTERVENTO	**AD OGNI ACCESSO A DOMICILIO** COMPILAZIONE DA PARTE DEGLI OPERATORI DEL **DIARIO DELL'ATTIVITÀ**, **SU BASE MENSILE** IL DIARIO VIENE VERIFICATO DAL COORDINATORE CHE NE CURA LA CONSERVAZIONE INSIEME A TUTTA LA DOCUMENTAZIONE SUL CASO ALL'INTERNO DI **FASCICOLO INDIVIDUALE** PRESSO LA SEDE OPERATIVA.

7 MIGLIORIAMO INSIEME

7.1 LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato di Cum Sortis in generale e di ogni operatore in particolare.

7.2 SUGGERIMENTI E RECLAMI

Qualsiasi suggerimento, anche verbale, viene discusso dagli operatori per valutare le possibili ricadute sul servizio; per inoltrare invece un reclamo è possibile utilizzare la modulistica (Allegato 1) appositamente predisposta ed allegata alla presente Carta dei Servizi, disponibile anche presso la sede della Cooperativa e del singolo Servizio, da inserire nella apposita cassetta o da consegnare al coordinatore, il quale provvederà a dare risposta al reclamo, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.

CONTATTACI

Per informazioni e attivazione del servizio:

Samuel Fracassi

Coordinatore SAD

c/o Sede Operativa
Via Balilla 13 -24058 Romano di Lombardia (BG)

Telefono: 339 67.69.731 (da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00
sabato, domenica e festivi dalle 9.00 alle13.00)

Fax: 0363911049

e-mail: gasparina.assistenza@gmail.com

Fabio Loda

Responsabile Servizi Domiciliari

CONSORZIO
CUM SORTIS
SOLCO BASSA BERGAMASCA

Cum Sortis Società Cooperativa Sociale

Via Caravaggio, 45 -24047 Treviglio (BG)

Tel: +39 0363 30.41.09

Fax: +39 0363 59.66.15

E-mai1: info@cumsortis.it

CONSORZIO
CUM SORTIS
SOLCO BASSA BERGAMASCA

ALLEGATO 1

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del Servizio ..... della Direzione .....

GENERALITA'

Nome e Cognome .....

In qualità di .....

(specificare famigliare di riferimento; tutore legale; amministratore di sostegno; altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome .....

Oggetto della comunicazione

- ☐ SUGGERIMENTO
- ☐ SEGNALAZIONE
- ☐ RECLAMO
- ☐ ALTRO

Breve descrizione

.....

.....

.....

.....

.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data ..... Firma .....

CUM SORTIS s'impegna a rispondere al presente reclamo entro quindici giorni dalla ricezione della presente