

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

**SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
D'AIUTO FAMILIARE (SADAF)**



**AZIENDA SPECIALE CONSORTILE
RISORSA SOCIALE**

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	6
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	8
5	GLI STANDARD DI QUALITA'	8
5.1	LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA.....	8
5.2	GLI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ.....	9
6	MIGLIORIAMO INSIEME	11
6.1	LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI.....	11
6.2	SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	11
7	CONTATTACI	12

Allegato I: Modulo inoltra 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 15 milioni di euro.

In particolare per l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, Cum Sortis si avvale della collaborazione delle cooperative associate:



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 Treviglio che hanno delegato il servizio all'Azienda Speciale Consortile (ASC) Risorsa Sociale.**

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 22:00.**

SAD [Servizio di Assistenza Domiciliare]:

- **IGIENE PERSONALE**, sia parziale che totale, sia a letto che mediante bagno completo o parziale - afferiscono e completano questa tipologia di intervento anche l'eventuale applicazione di crema e massaggio, l'alzata, la messa a letto, il posizionamento di ausili e presidi, la postura e la mobilitazione, il riordino finale della stanza da letto o da bagno, a seconda che l'igiene venga

effettuata a letto o presso la stanza da bagno - **FASCIA ORARIA: dalle 7.00 alle 10.30 e dalle 18.00 alle 22.00;**

▪ **ASSISTENZA PASTO**, che consiste sia nell'eventuale preparazione che somministrazione del pasto stesso, oppure controllo rispetto alla corretta alimentazione dell'utente - **FASCIA ORARIA: dalle 11.00 alle 13.00 e dalle 18.00 alle 21.00;**

▪ **CAMBIO pannolone**, con eventuale applicazione di crema e massaggio, l'alzata, il posizionamento di ausili e presidi, la postura e la mobilizzazione - **FASCIA ORARIA: dalle 7.00 alle 22.00;**

SADAF [Servizio di Assistenza Domiciliare d' Aiuto Familiare]:

I. INTERVENTI D'AIUTO FAMILIARE sono così suddivisi:

- **SOCIALIZZAZIONE COMPAGNIA E SOSTEGNO**
- **CURA DELLA CASA**
- **ACCOMPAGNAMENTI PER COMMISSIONI VISITE E SOCIALIZZAZIONE**
- **COMMISSIONI E SPESA**
- **CONTROLLO (CORRETTA ALIMENTAZIONE E VERIFICA ASSUNZIONE FARMACI, ECC.)**
- **EVENTUALE ALTRO INTERVENTO PREVISTO NEL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI).**

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 per il SAD ed entro i 5 giorni lavorativi dalla richiesta per il SADAF; 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 familiari 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)**.

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 Sociale 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.

8

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

- **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;

5 **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.

5.1 **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.

5.2 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:

5.2.1 Relativi al servizio

Aspetto	Indicatore di qualità	Indicatore di verifica/ esito
CURA DELLE RISORSE UMANE (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 (ASA)	ATTIVAZIONE INCONTRI DI SUPERVISIONE PSICOLOGICA / FORMAZIONE AGLI OPERATORI.	EVIDENZA NELLA PROGRAMMAZIONE DI SERVIZIO E NEI VERBALI INCONTRO.

5.2.2 **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 APPROFONDATA DI TUTTI I DATI E BISOGNI DELL'UTENTE.
QUALITÀ, FLESSIBILITÀ E APPROPRIATEZZA DEGLI INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE	PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)	<u>ENTRO IL PRIMO MESE DALL'ATTIVAZIONE DELL'INTERVENTO / E SUCCESSIVAMENTE SU BASE TRIMESTRALE.</u> COMPILAZIONE DA PARTE DELL'OPERATORE A CUI È STATO ASSEGNATO DELLA SCHEDA PIANO ASSISTENZA INDIVIDUALE.

6 MIGLIORIAMO INSIEME

6.1 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.

6.2 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 I) 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.

7 **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 alle 13.00)

Fax: 0363911049

e-mail: gasparina.assistenza@gmail.com

Fabio Loda

Responsabile Servizi Domiciliari



Cum Sortis Società Cooperativa Sociale

Via Caravaggio, 45 -24047 Treviglio (BG)

Tel: +39 0363 30.41.09

Fax: +39 0363 59.66.15

E-mail: info@cumsortis.it

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del Servizio

della Direzione

.....
GENERALITA'

Nome e Cognome

In qualità di

(specificare familiare 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