

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE dei Comuni di:

Azzano San Paolo

Boltiere

Ciserano

Comun Nuovo

Curno

Dalmine

Lallio

Levate

Mozzo

Osio Sopra

Osio Sotto

Treviolo

Urgnano

Verdellino

Verdello

Zanica



**Ambito Territoriale
di Dalmine**



LA FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un importante strumento per fornire informazioni ai cittadini sul Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) e per dichiarare quali sono i diritti, le garanzie e gli impegni che l'Ente fornitore del Servizio si prende nei confronti degli utenti e delle loro famiglie. Si tratta di un impegno che l'Ente Gestore del S.A.D., la RTI costituita da Soc. Coop. Soc. Dolce e Cooperativa Sociale Universiis (in rapporto di appalto con l'Ambito Territoriale di Dalmine, per conto dei Comuni aderenti), prende nei confronti dei destinatari del servizio rispetto alla garanzia di determinati livelli di qualità.

Nel corso della vita si affrontano spesso momenti difficili: alcuni sono prevedibili e quindi è possibile sostenerli con una certa preparazione, altri però sono non prevenibili e ci colgono impreparati. Prendersi cura dei propri familiari e parenti non autosufficienti o in condizione di parziale autosufficienza, richiede un notevole sforzo e altrettanta professionalità. La Cooperativa Sociale Società Dolce e la Cooperativa Sociale Universiis scelgono di dare delle risposte a questi momenti difficili.

I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE ISPIRANO IL SERVIZIO

Imparzialità e continuità: La Cooperativa Sociale Società Dolce e la Cooperativa Sociale Universiis agiscono perseguendo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio.

Eguaglianza: nell'erogazione delle prestazioni e del servizio è esclusa ogni forma di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni, personali e opinione politica.

Partecipazione: la Cooperativa Sociale Società Dolce e la Cooperativa Sociale Universiis e i loro operatori sono responsabili e protagonisti dell'effettiva applicazione della Carta dei Servizi. Gli utenti sono altrettanto protagonisti dell'effettiva applicazione della Carta dei Servizi.

Le Cooperativa Sociale Società Dolce e la Cooperativa Sociale Universiis fanno propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona. Essi intendono dare centralità ai cittadini e alla soddisfazione dei loro bisogni.

QUALITA'

Fare del bene non significa necessariamente fare bene le cose. La Cooperativa Sociale Società Dolce e la Cooperativa Sociale Universiis vede nel concetto di qualità fondamentalmente tre dimensioni che intende applicare nella gestione del S.A.D.:

- effettuare un intervento che raggiunga l'obiettivo prefissato con un impiego efficiente di risorse
- valorizzare gli aspetti professionali messi in campo dai vari operatori col proprio lavoro
- cogliere l'accento posto dagli utenti e dai loro familiari (e/o care givers) sugli aspetti in grado di soddisfare i loro bisogni. Ciò si realizza in una meticolosa lettura dei bisogni degli utenti e dei loro cari attraverso strumenti elaborati in equipe al fine di trovare e condividere le migliori strategie in grado di soddisfarli.

Nello specifico Società Dolce e Universiis si riferiscono ai seguenti elementi di qualità:

- accesso: facilità di contatto con i coordinatori del servizio;
- affidabilità: capacità di eseguire il servizio e di mantenere i propri impegni;
- tempestività: prontezza degli operatori nel fornire il servizio richiesto;
- competenze: possesso di abilità e conoscenze acquisite mediante apposita formazione e necessarie per prestare il servizio;
- cortesia: gentilezza, rispetto, empatia da parte del personale;
- comunicazione: ascoltare e tenere informati gli utenti e i loro parenti (e/o care givers) utilizzando un linguaggio comprensibile;
- sicurezza: interventi di prevenzione e contenimento di pericoli o rischi nell'erogazione del servizio in base alla normativa vigente;
- comprensione: adoperarsi per capire le esigenze dei fruitori del servizio.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

PRESENTAZIONE E OBIETTIVI

Che cos'è il servizio di assistenza domiciliare, a cosa serve e a chi si rivolge

Il S.A.D. è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale realizzate presso il domicilio dell'utente. Esso serve all'utente per permanere nel proprio normale ambiente di vita e quindi per ritardare, o evitare quando ciò è possibile, il ricorso a strutture residenziali. Nello specifico, il S.A.D. si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- favorire l'autonomia della persona;
- ridurre e laddove è possibile evitare i rischi di emarginazione e di isolamento;
- migliorare la qualità della vita nel suo complesso contribuendo a soddisfare le esigenze fondamentali della persona;
- mantenere e sostenere la rete delle relazioni sociali e familiari;
- provvedere alla cura della persona.

Il S.A.D. si rivolge a tutte le persone residenti nel distretto di Dalmine (comuni di: Azzano San Paolo, Boltiere, Ciserano, Comun Nuovo, Curno, Dalmine, Lallio, Levate, Mozzo, Osio Sopra, Osio Sotto, Treviolo Urganano, Verdellino, Verdello e Zanica), in condizioni di bisogno o difficoltà, e ai nuclei familiari in cui sono presenti:

- una o più persone parzialmente autosufficienti o non autosufficienti, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della propria persona nelle attività quotidiane, in condizioni di isolamento o di solitudine, che hanno difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno. Si tratta spesso di persone anziane e/o persone con disagi e difficoltà fisiche e psichiche;
- persone a rischio di emarginazione;
- minori in situazione di disagio.

Come funziona: sede e orario di funzionamento

Il S.A.D. viene effettuato a domicilio della persona richiedente e in orario compreso tra le 7,00 e le 20,30 dal lunedì al sabato, compresi i festivi infrasettimanali (questi ultimi su valutazione dell'equipe di lavoro). Gli orari di svolgimento del servizio S.A.D saranno concordati dal Servizio Sociale di ogni singolo Comune dell'Ambito di Dalmine col singolo cittadino, compatibilmente con le finalità, l'organizzazione e le risorse economiche disponibili. La durata delle prestazioni è definita nel piano assistenziale individualizzato (P.A.I.)

Come richiederlo e attivarlo. Come dimettersi dal servizio

Per richiedere il servizio S.A.D. è necessario accedere all'ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza. L'istanza per l'accesso al S.A.D. deve essere inoltrata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza e può essere presentata direttamente dall'interessato o da chi se ne prende cura o ne esercita la tutela.

L'assistente sociale raccoglie e verifica le condizioni che giustificano l'intervento e, in relazione all'istanza pervenuta, stende il progetto d'intervento in accordo coi destinatari, i quali sono tenuti alla sottoscrizione del contratto.

L'istanza di S.A.D. dovrà essere corredata di tutta la documentazione utile all'attivazione del servizio, come indicato nella modulistica approvata in assemblea dei sindaci.

Il S.A.D. può essere interrotto:

- su richiesta scritta dell'assistito o dei familiari con l'assenso dell'interessato;
- su decisione dell'Amministrazione Comunale con parere dei Servizi Sociali, per il venire meno delle condizioni di necessità che hanno determinato l'ammissione al servizio, per comprovata impossibilità di una corretta esecuzione del servizio stesso;
- su decisione dell'Amministrazione Comunale in caso di mancata contribuzione al costo del servizio.

Costi

Gli utenti del S.A.D. partecipano al costo delle prestazioni erogate in relazione alle condizioni economiche del nucleo familiare di appartenenza, tenuto conto della sua composizione secondo la normativa vigente in merito all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE). Per la parte restante il S.A.D. viene finanziato con fondi comunali e contributi regionali. Nella determinazione della situazione reddituale sono da conteggiare anche le eventuali indennità di assistenza, di accompagnamento, ecc., e altri provvedimenti monetari erogati da enti pubblici o previdenziali a favore dei membri del nucleo familiare.

Chi ci lavora e con quali prestazioni

Il S.A.D. è espletato dalle seguenti figure professionali, secondo i criteri del lavoro di équipe:

- Assistente sociale;
- Coordinatore;
- Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A.);
- personale complementare (Psicologo, Fisioterapista, Educatore)

L'assistente sociale progetta e verifica il regolare svolgimento del servizio in raccordo col coordinatore. Raccoglie le informazioni necessarie a individuare lo

stato di bisogno, i problemi del richiedente e l'ammissione/dimissione al servizio. Inoltre definisce e sottoscrive il contratto con l'utente, formulando e valutando il piano dell'intervento ed eventuali modifiche che possono intercorrere.

La funzione del coordinatore è essenzialmente quella di raccordare il livello operativo degli ausiliari socio-assistenziali (A.S.A.) e il livello progettuale dell'assistente sociale. Egli programma e organizza il S.A.D. in base alle indicazioni fornite dall'assistente sociale. Coordina e supporta il personale ausiliario e stende il piano settimanale di lavoro. È a disposizione dell'utenza e dei familiari per qualsiasi questione di chiarificazione in merito a problematiche concernenti il servizio erogato.

L'ausiliario socio assistenziale (A.S.A.) attua gli interventi a domicilio così come previsti dal progetto individualizzato. Le sue prestazioni sono in particolare:

- igienico-sanitarie (igiene personale, vestizione, assunzione pasti, bagno assistito, mobilitazione della persona, deambulazione, controllo assunzione farmaci, prevenzione piaghe da decubito, accompagnamento visite mediche, aiuto utilizzo ausili, rilevazione sintomi di malattie per la comunicazione al coordinatore del servizio, ai familiari e al medico di base);
- socializzazione (accompagnamento a iniziative ricreative, ludiche, accompagnamento per uscite sul territorio);
- governo dell'alloggio (riordino della stanza, cambio della biancheria, lavaggio e stiratura vestiti, preparazione pasti).

Lista di attesa

Qualora il servizio non sia erogabile al momento della domanda, l'Ufficio Servizi Sociali di ogni Comune predisporrà una lista d'attesa, nella quale verrà data precedenza a:

- persone che non hanno la possibilità di ricevere aiuto in quanto non dispongono di una rete parentale, di volontariato o di vicinato adeguata;
- anziani e disabili in gravi condizioni di salute (in possesso di certificazione di invalidità);
- persone che versano in disagiate condizioni economiche;
- data di presentazione della domanda.

Tempi di attivazione

L'esito della domanda sarà comunicato per iscritto all'interessato entro un mese dalla presentazione dell'istanza. Una volta accettata la domanda, la data d'inizio del servizio verrà comunicata dall'assistente sociale di riferimento.

Collaborazioni con associazioni di volontariato

Nella realizzazione del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.), l'equipe di lavoro può prevedere la collaborazione di volontari appartenenti ad associazioni formalizzate.

Servizi migliorativi inclusi (sono servizi aggiuntivi che, su valutazione dell'equipe di lavoro, possono essere fruiti senza alcun costo aggiuntivo per l'utente)

SUPPORTO PSICOLOGICO

Ciclo di 8 incontri di sostegno psicologico a domicilio per utenti o care-giver.

INTERVENTO SOCIO-EDUCATIVO

Intervento educativo a favore di utenti con maggiore fragilità socio-relazionale finalizzato a favorire l'integrazione con il territorio e l'accesso ai servizi sociali e sanitari all'interno di un progetto personalizzato.

VALUTAZIONE FISIOTERAPICA

Valutazione fisioterapica ad avvio servizio S.A.D. per consulenza alle A.S.A. per corrette manovre e movimentazioni in casi di elevata fragilità assistenziale.

Inoltre, in sinergia con le Residenze Sanitarie Assistenziali "San Paolo" di Azzano San Paolo e la Residenza Sanitaria Assistenziale "San Giuseppe" di Dalmine si possono includere, sempre su valutazione dell'equipe di lavoro, i seguenti servizi migliorativi (alcuni dei quali, indicati con asterisco, a pagamento)

- fornitura pasti a domicilio;*
- accesso a palestre e alle prestazioni di fisioterapia;
- accesso ai bagni attrezzati e assistiti;
- servizio di lavaggio biancheria; *
- sportello consulenza medica;
- ricoveri di sollievo. *

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente del servizio S.A.D. ha diritto di vedere rispettati tutti i requisiti sopra specificati.

L'utente del servizio è tenuto a:

informare il proprio medico di base dell'attivazione del servizio S.A.D.;

riferire all'assistente sociale in merito all'andamento complessivo del S.A.D.;

attestare quotidianamente la presenza dell'A.S.A. con apposito modulo;

restare in casa quando l'operatore è presente;

non consegnare le chiavi della propria abitazione all'operatore, salvo diverso accordo con l'assistente sociale per particolari necessità;

sottoscrivere l'apposito contratto.

ELEMENTI DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA'

Il sistema di valutazione e di gradimento da parte degli ospiti e delle loro famiglie si basa su alcuni strumenti:

- disponibilità del coordinatore ad ascoltare e registrare eventuali manchevolezze o disservizi rispetto agli impegni che sono stati fissati dalla Carta dei Servizi;
- esistenza di un questionario annuale di gradimento finalizzato alla pianificazione degli interventi di miglioramento

L'ENTE GESTORE

L'Ambito Territoriale di Dalmine, tramite istruttoria pubblica, ha individuato come partner per la gestione del S.A.D. la Cooperativa Sociale Società Dolce in ATI con la Cooperativa sociale Universiis.

Soc. Coop. Società Dolce

Fondata nel 1989, ha la propria sede principale a Bologna e ad oggi eroga servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi sia territoriali che presso strutture residenziali e semi-residenziali, occupando circa 2978 persone tra lavoratori, soci-lavoratori e liberi professionisti. In provincia di Bergamo gestisce ad oggi la Rsa "San Paolo" di Azzano San Paolo, la RSA e il CDI "Papa Giovanni XXIII" di Trescore Balneario, il servizio S.A.D. dell'Ambito di Dalmine e della Valcavallina. E' accreditata presso tutta la provincia di Bergamo per l'erogazione dei servizi A.D.I. (Assistenza Domiciliare Integrata) e A.D.I. cure palliative. Ha sedi sia in Lombardia sia sul territorio nazionale.

Universiis Società Cooperativa Sociale

Nata ad Udine nel 1993, Universiis opera in tutto il territorio nazionale come soggetto "non profit", nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi rivolti ad utenti anziani (servizi semi-residenziali, residenziali e domiciliari), minori (servizi scolastici, per minori disabili ed in situazione di disagio, asili nido e scuole dell'infanzia, centri estivi), disabili (semi-residenziali, residenziali, territoriali e scolastici) ed adulti (servizi riabilitativi ed in unità ospedaliere). Tali iniziative rispondono al bisogno di cura e assistenza di migliaia di persone attraverso l'opera di più di 2.700 tra soci, dipendenti e liberi professionisti.

Universiis gestisce nella provincia di Bergamo diversi servizi sia residenziali sia domiciliari rivolti ad utenti anziani, disabili e minori.

Contatti dei vari Comuni dell'Ambito Territoriale di Dalmine coinvolti nel servizio:

Dalmine, Assistente Sociale Claudia Costardi (tel. 035.6224792 - 035.6224877)

Curno, Assistenti Sociale Marta Caligiuri e Sara Zanin (tel. 035.603040)

Lallio, Assistente Sociale Marzia Rovaris (tel. 035 2059031)

Mozzo, Assistente Sociale Manulea Messi (035.4556670)

Treviolo, Assistente Sociale Giulia Paruta (tel. 035.690723)

Azzano San Paolo, Assistenti Sociali Simonetta Zanchi (tel. 035.532213)

Comun Nuovo, Assistente Sociale Silvia Tommasi (tel. 035.595043)

Urgnano, Assistente Sociale Monica Cogliandro (tel. 035.4871514) e Tiziana Plati (tel. 035.4871535)

Zanica, Assistente Sociale Angela Cordaro e Linda Verdi (tel. 035.4245840)

Boltiere, Assistente Sociale Benedetta Longo (tel. 035.806161)

Ciserano, Assistente Sociale Ilaria Parisi (tel. 035. 482 1325)

Levate Assistente, Sociale Sara Ambivero (tel. 035.594143)

Osio Sopra, Assistente Sociale Anna Bonante (tel. 035.500244)

Osio Sotto, Assistente Sociale Miriam Caprioli (tel. 035.4185954)

Verdello, Assistente Sociale Federica Rota (tel. 035.06905)

Verdellino, Assistente Sociale Gloria Nava (tel. 035.4182831)