

CARTA DEI SERVIZI

Servizio di Assistenza Domiciliare



**Euro & Promos Social Health Care Società
Cooperativa Sociale**

Sede operativa:

Udine

Via Antonio Zanussi, 11/13

Tel. 0432/611498

Fax: 0432/625615

Ambito Distrettuale UTI del Noncello

Sede:

Pordenone (PN)

Piazza Crimini - Piazzetta Calderani, n.2

Tel.: 0434/392611

Fax: 0434/392634

Luglio 2019/rev. 01

INDICE

1. PRESENTAZIONE	pag. 1
1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi	pag. 1
1.2 Chi siamo	pag. 2
1.3 Che cos'è il Servizio di Assistenza Domiciliare	pag. 3
1.4 I principi ispiratori	pag. 3
2. GUIDA AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	pag. 5
2.1 I destinatari	pag. 5
2.2 I servizi erogati da Euro & Promos SHC	pag. 5
2.3 Tempi di erogazione	pag. 7
2.4 La modalità di accesso	pag. 7
2.5 Le risorse	pag. 8
2.6 Formazione e supervisione psicologica del personale	pag. 10
3. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	pag. 10
3.1 Gli standard di qualità	pag. 10
3.2 Strumenti di valutazione della qualità percepita	pag. 12
3.3 Gli esiti delle valutazioni e le ipotesi di miglioramento	pag. 12
3.4 Modalità per presentare suggerimenti	pag. 12

1. PRESENTAZIONE

1.1 *Che cos'è la Carta dei Servizi*

Gentile Signora, Egregio Signore,

Questo documento descrive i servizi offerti dal Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) in favore dell'Ambito Distrettuale dell'UTI del Noncello, costituito dai seguenti Comuni: Pordenone, Cordenons, Roveredo in Piano, S. Quirino e Zoppola (quest'ultimo a partire dal 1° agosto 2019).

Nella presente *Carta dei Servizi* troverà tutte le informazioni utili per conoscere meglio i servizi offerti e i suoi diritti di Utente. L'obiettivo di tale documento, infatti, non è solo quello di dare informazioni sulle prestazioni di assistenza domiciliare erogate sul territorio ma è anche quello di assumere impegni sulla qualità dei servizi attraverso l'adozione di standard di qualità, di consentire la partecipazione degli Utenti tramite strumenti di valutazione della qualità dei servizi stessi, nonché di garantire la tutela dei diritti degli Utenti attraverso adeguate procedure di reclamo.

Dunque, con questa Carta dei Servizi il Distretto intende:

- 1) informare i cittadini sulle attività e sui servizi offerti dal SAD;
- 2) fornire ai fruitori uno strumento di valutazione per verificare se i servizi corrispondono a quanto dichiarato, coinvolgendoli direttamente;
- 3) coinvolgere i fruitori nel processo di miglioramento e sviluppo della qualità dei servizi;
- 4) fornire uno strumento di tutela per assicurare all'Utente l'assistenza di cui ha bisogno, il rispetto della propria dignità di persona e la chiarezza sugli obblighi cui si deve conformare.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono dunque gli Utenti e i loro Familiari. Tuttavia riteniamo che tale documento possa essere utile anche a tutti gli stakeholders del territorio, dalle Istituzioni alle Associazioni di Volontariato alla Comunità locale, la cui collaborazione appare fondamentale per garantire un servizio il più possibile soddisfacente.

1.2 Chi siamo

Euro & Promos Social Health Care Società Cooperativa Sociale, viene fondata nel 1996 a Grado (GO). Nasce sotto il nome di L'Onda Nova Cooperativa Sociale Onlus di tipo A e B. Ad oggi è iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali della Regione Lazio ed ha come finalità statutaria prevalente la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, nonché lo svolgimento di attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

La Cooperativa, che ha la sua sede legale a Roma, la centrale operativa e amministrativa a Udine e sedi decentrate a Monfalcone e Grado, è una realtà già fortemente radicata sul territorio friulano e in continua espansione su tutto il territorio nazionale - Veneto, Emilia Romagna, Piemonte, Lombardia, Liguria, Toscana e Marche.

Nata come Cooperativa che opera principalmente in strutture residenziali per la Terza e Quarta Età, oggi questa specializzazione si è consolidata, a tal punto da diventare attività core business della Società (per convenienza abbreviata in Euro & Promos SHC), sia attraverso l'erogazione di servizi socio-assistenziali, sanitari e alberghieri, che mediante gestioni dirette in global service. Essa esprime il radicamento al territorio stesso, alla storia e alla cultura del contesto e della comunità locale, proprio perché nata da un'esperienza concreta di cooperazione sull'isola di Grado ed è ispirata al senso più autentico della Legge 381/91, laddove afferma che *“la cooperativa senza fini di lucro ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e*

alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio assistenziali ed educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale, anziani e minori”.

1.3 Che cos'è il Servizio di Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è costituito dal complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale effettuate prevalentemente a domicilio con particolare riferimento a categorie di soggetti quali anziani, diversamente abili e nuclei familiari che si trovino in una situazione di parziale, temporanea o totale non autosufficienza.

La *finalità* del Servizio è quella di evitare l'allontanamento dell'Utente dal proprio ambiente di vita e supportarlo in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione, prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e di disagio, favorire l'integrazione familiare e sociale. Nella programmazione generale degli interventi e nella realizzazione del progetto individualizzato di assistenza il Servizio si pone obiettivi di recupero e di mantenimento delle capacità residue degli Utenti in tutte le fasi e ambiti di vita.

Titolare del servizio è l'Ambito Distrettuale. La gestione, successivamente all'espletamento di procedura pubblica di gara d'appalto, è affidata a Euro & Promos Social Health Care cooperativa sociale.

1.4 I principi ispiratori

Euro & Promos SHC, nell'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, si ispira ad alcuni principi fondamentali, richiamati in numerosi documenti legislativi nazionali. Tali principi hanno l'obiettivo di restituire centralità all'Utente dei servizi e di rispettare i suoi bisogni:

Centralità della persona e della famiglia. Al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e si concorda con l'Utente, i Familiari e i Servizi coinvolti un Progetto di Assistenza Individuale dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell'assistenza fornita.

Uguaglianza e imparzialità. Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Euro & Promos SHC, di concerto con il Distretto e con i Comuni associati, si impegna pertanto a garantire pari opportunità di accesso ed erogazione dei servizi, agendo secondo criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità. Euro & Promos SHC garantisce la regolarità e la continuità nell'erogazione dei servizi, rispettando i principi e le norme sancite dalla legge e le disposizioni contrattuali in materia. Adotta inoltre tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui il servizio venga interrotto o funzioni in modo irregolare.

Partecipazione. Euro & Promos SHC, l'Ambito Distrettuale Sud n. 63, i Comuni associati, gli operatori che erogano il servizio e gli Utenti sono protagonisti e responsabili dell'applicazione e attuazione della Carta dei Servizi. Per promuovere ogni forma di partecipazione viene garantita la massima semplificazione delle procedure, un'informazione corretta e trasparente e il rispetto della qualità delle prestazioni.

Tuttavia l'Utente e/o i familiari:

- ✓ hanno diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di Euro & Promos SHC e dei Servizi Sociali dei Comuni associati;
- ✓ sono tutelati dalla legge sulla privacy, secondo cui le informazioni che lo riguardano sono riservate e possono essere utilizzate solo nei limiti fissati dalla normativa;

- ✓ hanno la facoltà di presentare reclami, istanze, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza. Euro & Promos SHC si impegna ad organizzare ed erogare i servizi attraverso un uso ottimale delle risorse ed in modo che questi corrispondano ai bisogni espressi dall'utenza. Altresì, si impegna a raggiungere, monitorare e migliorare gli obiettivi e i risultati adottando di volta in volta soluzioni innovative, organizzative e procedurali più idonee, valutati anche i bisogni espressi degli Utenti e delle loro famiglie.

2. GUIDA AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

2.1 I destinatari

Il Servizio di Assistenza Domiciliare offerto si rivolge a tutti i cittadini residenti o domiciliati presso uno dei Comuni associati dell'Ambito Distrettuale che necessitano di assistenza a domicilio. Il SAD si rivolge a diverse tipologie di Utenza: anziani, disabili, malati psichici, minori in condizioni di disagio ecc.

2.2 I servizi erogati da Euro & Promos SHC

I servizi erogati riguardano:

a) prestazioni riferite alla cura della persona:

- Coricamento e alzata dal letto,
- Vestizione e svestizione;
- Aiuto e cura dell'igiene;
- Interventi di aiuto nella deambulazione e mobilizzazione;

- Aiuto nel controllo della terapia orale in collaborazione con il Medico di Medicina Generale e con il Servizio Infermieristico di Territorio;
- Preparazione e/o somministrazione ed eventuale consegna pasti;
- Educazione alimentare in collaborazione con i Servizi Sanitari;
- Interventi di recupero funzionale sia individuali che di gruppo;
- Monitoraggio e controllo della situazione assistenziale.

b) prestazioni riferite ad interventi educativi e addestrativi:

- Educazione socio-sanitaria, sulle tecniche di accudimento della persona in condizioni di autonomia compromessa, all'interessato, ai suoi familiari e altre risorse umane attivate dai medesimi.

c) prestazioni riferite alla cura dei propri interessi:

- Collegamenti con i Servizi Sanitari e Sociali;
- Accompagnamenti e/o prestazioni per esigenze diverse (bollette, corrispondenza, versamenti, ecc.);
- Trasporto anche con mezzi attrezzati per disabili;
- Eventuali interventi di socializzazione e di animazione in attività ricreativo-educative e per il tempo libero, sia individuali che di gruppo.

d) prestazioni riferite alla cura della casa:

- Aiuto domestico per la pulizia, il governo dell'abitazione, comprensivo anche della cura delle piante e attenzione per gli animali domestici da compagnia;
- Guardaroba e stireria;
- Lavanderia.

e) pronto intervento assistenziale: per affrontare un bisogno improvviso di servizio a favore di una persona e consentire la gestione dell'emergenza.

Tali attività vengono svolte dagli operatori addetti all'assistenza (OSS/OSSC/OTA o ADEST) in collegamento con l'Assistente Sociale comunale referente del caso e possono prevedere e/o promuovere il coinvolgimento della famiglia e del volontariato.

2.3 Tempi di erogazione

Il servizio è attivo, di norma, dal lunedì al sabato dalle 07 .00 alle 19.00 e comunque in orari giornalieri diversi a seconda di accessi e orari modulati sulle esigenze dell'Utente. Vi è la possibilità, in caso di necessità, di effettuare variazioni e/o ampliare il numero di accessi e fasce orarie di intervento. A tal proposito, Euro & Promos SHC ha ideato il Progetto "P.I.D. Pronto Intervento Domiciliare", ovvero assistenza domiciliare da svolgersi in fascia notturna, festiva o in caso di particolari situazioni d'emergenza.

La continuità nell'erogazione degli interventi è assicurata attraverso un'organizzazione in grado di attivare la sostituzione degli operatori assenti a vario titolo con modalità non programmata.

2.4 La modalità di accesso

Per accedere al servizio, l'Utente o la sua famiglia possono rivolgersi direttamente alle sedi dell'Ufficio del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 negli orari e nei giorni indicati, chiedendo all'Assistente Sociale di riferimento di compilare il modulo prestampato.

L'Assistente Sociale valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato e/o i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata. L'Ente Gestore assegna il Buono di Servizio ai cittadini e sottoscrive con l'Utente il Contratto d'Offerta Servizi, ovvero il titolo che riconosce alla Persona l'esigibilità delle prestazioni.

La procedura di accesso prevede la formulazione, da parte dell'Assistente Sociale di riferimento in collaborazione con le figure professionali coinvolte della Cooperativa, di un primo Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) in cui vengono individuati gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

L'avvio del servizio è preceduto da una visita domiciliare effettuata congiuntamente dall'Assistente Sociale e da un rappresentante della Cooperativa. Tale visita ha lo scopo di:

- approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive;
- concordare l'avvio del servizio e il materiale necessario per l'inizio dell'intervento;
- valutare i possibili interventi da attuare in relazione al bisogno assistenziale e alla situazione abitativa e alle possibili risorse presenti nel nucleo;
- verificare l'ambiente domestico per eventuali suggerimenti e consigli per l'adeguamento.

Per ogni Utente è predisposta una cartella di intervento da cui ne risulti la situazione socio-sanitaria. Essa sarà costantemente aggiornata dall'Assistente Sociale con la collaborazione degli Operatori che seguono il caso.

2.5 Le risorse

L'equipe del servizio è composta normalmente da Assistente Sociale del Comune di riferimento, Coordinatore della Cooperativa e Operatori OSS/competenze minime/ADEST.

➡ L'assistente Sociale comunale è il responsabile del progetto complessivo di aiuto rivolto all'Utente. Tale figura:

- ❖ accoglie e valuta la domanda di ammissione presentata dall'Utente o dai suoi familiari;
- ❖ effettua i colloqui con l'Utente e/o con i Familiari;
- ❖ definisce, in collaborazione con l'Utente, i familiari e gli operatori il Piano Individualizzato e le modalità di intervento (prestazioni, frequenza, orari,...);
- ❖ effettua sia la prima visita a domicilio sia le visite periodiche per verificare il piano di aiuto;
- ❖ verifica periodicamente con gli OSS il piano di intervento individualizzato e apporta eventuali modifiche;
- ❖ raccoglie e conserva tutta la documentazione relativa all'Utente;
- ❖ è il punto di raccordo tra il SAD e gli altri servizi.

➔ Il Coordinatore dei Servizi della Cooperativa pianifica e coordina l'attività da un punto di vista organizzativo e funge da elemento di raccordo tra il Distretto, gli Assistenti Sociali, gli Operatori, gli Utenti e i familiari. Garantisce una presenza in loco periodica ed una reperibilità telefonica H24 7 giorni su 7 tramite telefono cellulare aziendale, per sopperire a qualsiasi emergenza/urgenza.

➔ Gli Operatori Socio Sanitari sono le figure professionali che garantiscono direttamente l'assistenza a domicilio, supportano la famiglia nelle attività di cura quotidiana e rappresentano il collegamento tra gli Utenti e il servizio. Inoltre collaborano con l'Assistente Sociale nell'individuare le modalità migliori per garantire l'aiuto al domicilio e nella stesura del Piano Assistenziale Individualizzato.

Tutto il personale è dotato dei dispositivi di protezione individuale previsti dalla normativa, di divisa e apposito tesserino di riconoscimento (recante logo della Cooperativa, fotografia dell'operatore, cognome e nome e qualifica dell'operatore) tenuto in evidenza. Prima dell'avvio dell'appalto, sarà premura della Cooperativa comunicare all'Utente il nominativo dell'Operatore che effettuerà la presa in carico.

2.6 Formazione e supervisione psicologica del personale

Al fine di garantire uno standard qualitativo del servizio adeguato ai fabbisogni degli Utenti, Euro & Promos SHC svolge un piano formativo e di aggiornamento dedicato agli operatori e, qualora ritenuto necessario, garantisce agli operatori una supervisione psicologica sia di gruppo che individuale.

3. IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

3.1 Gli standard di qualità

Al fine di garantire nei confronti dei Cittadini/Utenti determinati standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni del SAD, la presente Carta dei Servizi elenca una serie di elementi del Servizio sui quali Euro & Promos SHC, di concerto con l'Ambito, si impegna a garantire il raggiungimento e il rispetto di specifici livelli di qualità. Ogni Utente del Servizio ha diritto a ricevere una prestazione corrispondente almeno ai criteri definiti dai seguenti indicatori:

<i>DIMENSIONI DELLA QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>
<i>Tutela della privacy</i>	Riservatezza delle informazioni personali dell'Utente	Ottemperanza da parte di tutti gli Operatori del servizio della legge 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni
<i>Tempestività del servizio</i>	Tempi massimi per la presa in carico	Entro 5 giorni dalla richiesta; entro 24 ore per casi urgenti

<i>Continuità</i>	Tempi di erogazione del servizio SAD	Dal lunedì al sabato per 52 settimane all'anno e secondo accessi e orari modulati sulle esigenze dell'Utente. Vi è la possibilità, in caso di necessità, di effettuare variazioni e/o ampliare il numero di accessi e fasce orarie di intervento.
	Continuità del singolo intervento	Esistenza di un piano di pronto intervento per la rapida sostituzione dell'operatore assente
<i>Pianificazione dell'assistenza e personalizzazione</i>	Piano di Assistenza Individualizzato per ciascun utente	Elaborazione di un PAI per ciascun Utente
<i>Monitoraggio e controllo del PAI</i>	Periodicità programmata per ciascun piano	Ogni 3 mesi e comunque al variare della situazione personale/famigliare
<i>Sicurezza</i>	Utilizzo da parte dell'OSS di ausili e strumentazione adeguata	L'OSS utilizza ausili di protezione nell'esercizio della sua attività, a tutela sua e dell'assistito
<i>Competenza e professionalità degli operatori</i>	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	100%
	Esistenza di attività di formazione	Ogni operatore usufruisce di adeguata formazione
	Esistenza di attività di supervisione	Ogni operatore usufruisce di adeguata attività di supervisione psicologica
<i>Trasparenza e orientamento al cittadino-utente</i>	Aggiornamento della Carta dei Servizi	Annuale o secondo necessità
	N.° annuo di indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli Utenti	Una volta all'anno

3.2 Strumenti di valutazione della qualità percepita

La valutazione della soddisfazione dell'Utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza. I questionari vengono somministrati a cadenza annuale a tutti gli Utenti del servizio i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia. Una volta raccolti vengono analizzati in équipe e i risultati ottenuti vengono comunicati ai Servizi Sociali di riferimento.

3.3 Gli esiti delle valutazioni e le ipotesi di miglioramento

Questa Carta è concepita come strumento dinamico, volto alla tutela dei diritti degli Utenti ma anche alla promozione del miglioramento qualitativo del Servizio. Essa sarà quindi costantemente aggiornata e modificata, coerentemente con le trasformazioni e le modifiche del Servizio ma soprattutto anche in virtù delle indicazioni che giungeranno da parte degli Utenti.

3.4 Modalità per presentare suggerimenti

Gli Utenti e/o i loro Familiari possono inoltrare suggerimenti mediante l'apposita "Scheda di comunicazione". Tale scheda, da compilare per iscritto da parte dell'utenza, potrà essere depositata presso la "Cassetta dei suggerimenti" collocata presso l'atrio del Comune di residenza. Le cassette vengono aperte settimanalmente e i suggerimenti in esse pervenuti vengono immediatamente archiviati e trascritti in un apposito registro, di cui viene inviata copia semestralmente ai Servizi Sociali di riferimento.

La presentazione di suggerimenti può avvenire anche oralmente, rivolgendosi direttamente al Coordinatore della Cooperativa o all'Assistente Sociale del Comune di riferimento

Euro & Promos SHC mette a disposizione dell'utenza la seguente modulistica, la quale potrà essere ottenuta previa richiesta all'Assistente Sociale del Comune di riferimento:

- ❖ *Questionario gradimento utenti SAD*
- ❖ *Scheda di comunicazione*

