

COMUNE di LACONI



Servizio di assistenza domiciliare

Carta del servizio

Servizio erogato dalla:

Cooperativa sociale ZEROCENTO





Servizio di assistenza domiciliare

COMUNE di LACONI

ART. 1 - LA CARTA DEL SERVIZIO

La carta del servizio costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini residenti nel Comune di Laconi ed in particolare verso gli utenti e le famiglie che usufruiscono del Servizio di Assistenza domiciliare.

La finalità principale del documento è quella di stabilire un patto tra il Comune di Laconi, la Cooperativa erogatrice del servizio e la cittadinanza, al fine di garantire l'informazione ai cittadini, la conoscenza dei diritti e dei livelli essenziali delle prestazioni sociali, le responsabilità dei soggetti erogatori del servizio e gli elementi di tutela della qualità degli interventi.

ART. 2 - PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività ed i servizi descritti nella presente Carta sono ricompresi e fanno parte del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali del Comune di Laconi.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare in generale 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 malati cronici, che si trovino in una situazione parziale, temporanea o di totale non autosufficienza.

La Gestione del Servizio è affidata alla Cooperativa Zerocento.

La sede operativa della Cooperativa Zerocento è:

La sede legale della cooperativa Zerocento è:

ART. 3 - FINALITÀ DEL SERVIZIO

Le finalità del servizio sono:

- assicurare al cittadino anziano una serie di prestazioni che gli consentano di rimanere nel proprio ambiente socio- familiare rimuovendo le cause ostative di ordine socio- sanitario;
- rompere l'isolamento sociale e sostenere psicologicamente i cittadini anziani, con difficoltà fisiche e psichiche, favorendo il loro inserimento nella vita sociale, stimolando la loro partecipazione e collaborando alla ricerca di possibili soluzioni ai problemi socio assistenziali, culturali, di interesse comune;
- evitare il ricovero in istituti o in ospedali, qualora non siano strettamente indispensabili;
- mantenere e favorire il recupero delle capacità della persona;
- prevenire e rimuovere situazioni di emarginazione e i rischi che può comportare l'istituzionalizzazione;
- contribuire al mantenimento dell'equilibrio familiare qualora sia minato da eccessivi carichi assistenziali verso qualcuno dei suoi componenti;
- migliorare la qualità della vita in generale.



ART. 4 - UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.

La Gestione del Servizio riconosce agli utenti, ai loro familiari la tutela dei seguenti diritti.

- *Centralità della persona e della famiglia.* Al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'utente, i familiari ed i Servizi coinvolti, un progetto di assistenza individuale, dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell'assistenza fornita.
- *Indipendenza.* L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.
- *Rispetto.* Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. Il personale all'atto dell'assegnazione sottoscrive uno specifico Codice di comportamento.
- *Privacy.* L'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto normativa che tutela la privacy delle persone.
- *Professionalità.* L'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.
- *Supervisione.* L'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.
- *Protezione.* Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- *Tutela dai rischi.* Il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è minimizzato.
- *Cura degli oggetti personali.* Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.
- *Documentazione.* Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.
- *Chiarezza e responsabilità.* L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- *Efficienza.* L'utente sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.
- *Continuità.* L'utente beneficia della continuità del servizio.
- *Qualità del servizio.* Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.
- *Apprezzamenti e reclami.* L'utente, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.
- *Partecipazione.* E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili del servizio.



Servizio di assistenza domiciliare

COMUNE di LACONI

ART. 5 - MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

I soggetti che intendono fruire del Servizio di Assistenza Domiciliare, o i loro familiari, devono presentare apposita domanda, compilando la specifica modulistica disponibile presso gli uffici del Servizio Sociale del Comune di Laconi.

La richiesta redatta su apposito modello deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- documentazione reddituale (mod. C.U.D./ mod.730/UNICO, ecc.) riferiti all'ultimo anno fiscale ed eventualmente ogni altra valida comunicazione comprovante il reddito del nucleo familiare dell'anziano (certificati di pensione, indennità sussidi percepiti);
- documentazione sanitaria attestante lo stato generale di salute;
- codice fiscale;
- ogni altra documentazione che il richiedente ritenga utile per la valutazione del caso.

L'Assistente sociale esamina la documentazione e, sulla base degli elementi oggettivi, attiva il servizio dandone comunicazione ufficiale all'interessato e determinandone il grado di intervento assistenziale attraverso la definizione di uno specifico piano assistenziale individuale.

Le prestazioni di assistenza domiciliare previste saranno erogabili in forma gratuita o compartecipata da parte del cittadino, in relazione alle capacità economiche accertate mediante la determinazione dell'I.S.E.E. secondo i parametri determinati nella tabella delle fasce di compartecipazione previste dal Comune di Laconi

ART. 6 - DESTINATARI

L'assistenza domiciliare è rivolta universalmente a tutte le persone residenti nel Comune di Laconi in situazioni di emergenza, con priorità per le persone in stato di povertà o limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze, per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale ed attiva e nel mercato di lavoro.

In particolare i destinatari sono:

persone anziane:

- sole;
- con reti parentali /amicali inadeguate;
- non autosufficienti;

persone adulte:

- con limitata autonomia personale;
- con difficoltà comportamentali-relazionali
- con disabilità;

minori e nuclei familiari:

- con carenti risorse genitoriali e/o di cura
- con disabilità



ART. 7 - PRESTAZIONI

Le prestazioni del Servizio di assistenza domiciliare sono, in via generale, le seguenti:

a) Prestazioni riferite al contesto di vita dell'utente:

- aiuto per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche;
- cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento a quelle destinate a funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- cambio e lavaggio della biancheria;
- cura del servizio di stireria;
- preparazione dei pasti;
- acquisto generi alimentari, medicinali, materiali igienico-sanitari;
- indicazione sulle corrette norme igienico-sanitarie;
- interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare;
- stimolo alla comunicatività ed alla socializzazione anche col coinvolgimento di parenti, amici, vicini;
- rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio;
- svolgimento di piccole commissioni;
- disbrigo pratiche varie;
- aiuto nell'impostazione ed evasione di pratiche amministrative, pensionistiche e previdenziali di interesse dell'utente;
- aiuto al mantenimento di abilità (uso telefono, elettrodomestici, etc...);
- accompagnamento dell'utente presso strutture sociali e sanitarie per cura, per visite mediche, prelievi, controlli, dialisi, per la tenuta dei contatti con il medico di base e gli operatori sanitari della ASL;
- accompagnamento dell'utente per attività ricreative e culturali, per l'effettuazione della spesa, per il mantenimento dei rapporti parentali, amicali etc., nonché per l'accesso ad uffici pubblici e lo svolgimento di pratiche amministrative urgenti e/o indispensabili;
- sostegno in caso di ricovero presso strutture sanitarie pubbliche o private (pulizia personale, cambio e lavaggio biancheria, disbrigo pratiche urgenti, etc...);
- interventi tesi a ridurre la situazione di solitudine e di emarginazione, quali la compagnia, l'aiuto nel favorire le relazioni amicali e parentali, informazione circa i servizi presenti sul territorio;
- assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- trasporto degli utenti che hanno difficoltà di deambulazione, che non hanno parenti o affini in grado di accompagnarli e che sono impossibilitati a raggiungere autonomamente il luogo di cura o altre località nelle quali devono recarsi per il soddisfacimento delle esigenze di vita quotidiane; tale servizio può essere concesso ad utenti in grado di stare seduti in posizione che ne garantisca la sicurezza durante il trasporto con autoveicolo, nel rispetto del Codice della Strada;



Servizio di assistenza domiciliare

COMUNE di LACONI

b) Prestazioni riferite alla persona al proprio domicilio :

- aiuto nell'attività della persona;
- aiuto ad alzarsi dal letto;
- pulizia e cura personale, compreso prestazioni di podologia (cura e igiene del piede);
- vestizione;
- assunzione dei pasti;
- corretta deambulazione;
- uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- mobilitazione della persona costretta allettata;
- aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria;
- prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione complementari alle attività assistenziali;
- rilevamento della temperatura e del polso, e assistenza per la corretta somministrazione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione di sintomi e malattie;
- segnalazione agli operatori sociali e sanitari di anomalie evidenziate nel corso delle attività lavorative e di problemi che comportino interventi e programmi esterni;
- ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno

Art. 8 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.

FASE A: Il coordinatore della Cooperativa prende in carico i casi assegnati dall'Ente con l'invio del Piano assistenziale tramite fax o e mail e prende immediato contatto con l'Assistente Sociale per l'avvio del servizio.che dovrà essere attivato entro **X giorni lavorativi se ordinario e entro X h per le urgenze.**

FASE B: Il coordinatore, nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Assistente Sociale di riferimento dell'Ente, del contratto individualizzato di ogni singolo operatore, dell'ubicazione della casa dell'Utente e delle prestazioni da erogare, assegna i singoli casi agli operatori, documentando il tutto in una scheda informativa, pianificata settimanalmente, costantemente revisionata e/o modificata a seconda delle necessità/sostituzioni degli operatori, dimissioni o ammissione nuovi Utenti.

Ogni operatore riceve, dal coordinatore informazioni e addestramento sui singoli casi assegnati prendendo visione del Piano assistenziale e della Copia della turnistica settimanale.

FASE C: Ogni operatore garantisce le prestazioni a domicilio dell'Utente rispettando le indicazioni ricevute dal coordinatore operativo e le richieste dell'Utente nel rispetto della sua dignità e della privacy. La trasparenza del servizio erogato è evidenziata dalla scheda di rilevazione attività erogate, controfirmata dall'operatore e dall'assistito. L'operatore responsabile del caso partecipa alla riunione di equipe programmata mensilmente per la valutazione e pianificazione dei bisogni soddisfatti e/o da soddisfare.

FASE D: La valutazione del servizio viene effettuata dall'Assistente Sociale responsabile del caso con l'operatore del Gestore del Servizio alle scadenze previste dal progetto individuale o ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento di aiuto. Le eventuali variazioni del progetto dovranno essere



Servizio di assistenza domiciliare

COMUNE di LACONI

condivise/concordate con l'utente e/o la sua famiglia. Qualora la verifica introduca modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà modificato il Piano assistenziale che sarà successivamente trasmesso ai soggetti interessati.

ART. 8 - PERSONALE

Il servizio viene erogato da professionisti in possesso di titoli professionali riconosciuti, adeguatamente selezionati e continuamente formati e dotati di idonea strumentazione con riferimento specifico al Legge n. 81/2008 e successive modificazioni.

Gli operatori del Servizio sono in possesso dei seguenti requisiti minimi necessari:

- Qualifica di OSS/ADEST inquadrato nel corrispondente livello retributivo del CCNL per i lavoratori delle cooperative del settore sociale, oppure qualifiche equipollenti degli altri contratti di lavoro del settore.
- Assistente generico, operatore addetto alle pulizie etc, in possesso di attestazione di frequenza corso HACCP inquadrato nel corrispondente livello retributivo del CCNL per i lavoratori delle cooperative del sociali e di inserimento lavorativo, oppure qualifiche equipollenti degli altri contratti di lavoro del settore.

Tutti i nostri operatori sono tenuti a:

- svolgere con puntualità e diligenza i compiti ad esso affidati dal responsabile, rispettando gli orari e le modalità di svolgimento del servizio concordate;
- collaborare con la famiglia nell'ambito delle attività di competenza;
- mantenere, sia con l'utente che con i familiari, un comportamento di collaborazione, disponibilità e rispetto;
- mantenere il rigoroso rispetto del segreto professionale circa le informazioni, gli atti e i documenti dei quali viene a conoscenza o in possesso, conformandosi ai principi di cui alla legge di tutela della privacy.

ART. 9 - ORARIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le prestazioni sono erogate di norma dalle 7.00 alle ore 21.00 di tutti i giorni feriali della settimana.

Le prestazioni del Servizio vengono erogate per una durata determinata in relazione alle esigenze ed alle necessità dell'utente.

ART. 10 - CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività di assistenza domiciliare può cessare nel caso di :

- richiesta dell'utente;
- decesso dello stesso;
- ricovero definitivo presso strutture residenziali;



Servizio di assistenza domiciliare

COMUNE di LACONI

- qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale del servizio (aggressioni verbali, molestie, minacce, etc.);
- qualora l'utente si assenti più volte durante l'orario del servizio senza avere preventivamente avvertito il servizio sociale.

Le attività di assistenza domiciliare saranno sospese in caso di:

- ricovero ospedaliero;
- soggiorni climatici;
- soggiorni da parenti;
- mancato pagamento delle quote di compartecipazione alla spesa.

ART. 11 - DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno **diritto** a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;
- avere una completa informazione sulle opportunità esistenti, sulle modalità di erogazione e di contribuzione al costo dei servizi;
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;
- nel caso di interruzione momentanea del servizio, l'utente deve essere informato preventivamente per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi conseguenti;
- proporre suggerimenti e presentare reclami in forma orale, scritta, anche attraverso posta elettronica, allo Sportello Sociale comunale indicando generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- ottenere risposta scritta in merito a quanto segnalato entro 30 gg dal ricevimento della segnalazione stessa.

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno il **dovere** di:

- comunicare al Servizio Sociale del Comune ogni variazione della situazione familiare e reddituale per un pronto adeguamento del servizio e anche al fine del calcolo dell'ISEE;
- avvisare tempestivamente il soggetto gestore del servizio in caso di assenza indicando possibilmente la data di rientro;
- convalidare con la propria firma, o quella di un familiare delegato, le presenze rese di volta in volta dall'operatore sociale, giustificanti l'avvenuta erogazione delle prestazioni;
- avere un comportamento responsabile e di rispetto verso gli operatori del servizio;
- avere un atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori anche fornendo loro ausili e strumenti utili allo svolgimento delle prestazioni;
- provvedere regolarmente al pagamento della quota stabilita per la contribuzione al costo del servizio se e in quanto dovuta.



Servizio di assistenza domiciliare

COMUNE di LACONI

ART. 12 - COME RECLAMARE

La Cooperativa si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini/utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla sede presso segnalazione telefonica, via mail o fax;
- compilazione del modulo di reclamo presso la nostra sede.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

ART. 13 - RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO E PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITA' DELLE COMUNITA' LOCALI.

I rapporti con il volontariato territoriale e la comunità sono gestiti secondo la specifica procedura prevista dal sistema di qualità la quale prevede la nomina di un referente e la formalizzazione dei rapporti mediante protocolli di partecipazione e progetti di intervento.

Il gestore del servizio promuove il coinvolgimento e la partecipazione alle attività delle comunità locali.

ART. 14 - I NOSTRI RECAPITI

Ufficio servizi sociali

COMUNE DI LACONI

Telefono: 0782/866220

Fax: 0782/869579

Orario di apertura al pubblico:

Mercoledì e Venerdì dalle 09.00 alle 11.00

Martedì dalle 16.00 alle 17.00

Cooperativa Sociale Zerocento

Via Leonardo Da Vinci n° 5 - 08034 Laconi

Tel/Fax:

E-mail:



Servizio di assistenza domiciliare

COMUNE di LACONI

Referente Servizio SAD Cooperativa sociale Zerocento

Sig.ra Liliana Corongiu

Cellulare:

Orari di ricevimento: