



Servizio accreditato dall'ambito di Tirano



Comunità Montana
Valtellina di Tirano

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE-SAD-

Direttore Forme di Cura
Sig.ra ELISA D'ANZA

Coordinatore Responsabile del Servizio
Assistente Sociale
Dott.ssa Deborah Occhi

Coordinatore organizzativo
Assistente Sociale SAD
Dott.ssa Armanasco Jessica

Sede del Servizio

Cooperativa Sociale Forme

Via Pio Rajna 24/25 - TIRANO (So)

Tel.: 0342/211251 interno 4

Fax: 0342/718035

E-mail: sad@formecoop.it

Pec: forme@pec.formecoop.it

www.formecoop.org

Data ultima revisione: 21/12/2020

Premessa



*La Cooperativa Sociale Ardesia, costituita nel 1989, oggi **Cooperativa Sociale Forme**, dalla sua nascita ad oggi gestisce il Servizio di Assistenza Domiciliare.*

***Il Servizio di Assistenza Domiciliare** si inserisce all'interno di una rete di servizi territoriali che permettono ai cittadini di rimanere nel proprio ambiente familiare e sociale e costituisce inoltre un sostegno per le famiglie con anziani o disabili.*

Il territorio è innanzitutto il "luogo" del progetto, dove si sviluppano gli interventi di assistenza domiciliare attraverso l'incontro di diversi soggetti, che costruiscono modalità e strumenti condivisi.



E' anche il luogo di promozione e attivazione delle risorse e delle reti sociali.

E' soprattutto il luogo "abitato" dagli anziani e dai disabili che sono sia portatori di bisogni e richieste di aiuto ma anche di proposte, valori, tradizioni, modelli di vita che devono essere riconosciuti e valorizzati.

E' il luogo in cui occorre quindi ancorare le persone in difficoltà alle reti del territorio per consentire il loro mantenimento nel contesto di vita e nella comunità.

In questo senso, l'assistenza domiciliare, costituendo un nodo importante di questa rete, necessita di un'organizzazione profondamente radicata sul territorio.

***La Carta dei Servizi** vuole fornire una corretta informazione sul servizio e nel contempo, rappresentare un valido strumento di controllo per l'utenza che vede così garantiti i principi di equità, imparzialità, efficienza e, soprattutto, di partecipazione attiva.*

***La Carta dei Servizi** è lo strumento con il quale la Direzione e gli Operatori del Servizio SAD assumono l'impegno nei confronti dell'utente, dei familiari, delle Istituzioni e della Cittadinanza, di migliorare continuamente il servizio offerto.*

La Direzione



Informazioni generali

Tipologia dell'offerta

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è rivolto a persone anziane e disabili che desiderano rimanere nel proprio ambiente familiare.

Il SAD consiste in una serie di prestazioni di natura socio-assistenziale periodicamente effettuate presso il luogo di residenza di anziani e disabili. Tale servizio mira al mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'anziano, cercando di ritardare il più possibile ricoveri ed istituzionalizzazioni improprie.

Il Servizio SAD viene erogato **VOUCHER SOCIALE**.

Per informazioni è possibile compilare il modulo di richiesta online presente sul sito:
www.formecoop.org

Orario del servizio

- ⌚ Il SAD copre i seguenti orari: **7.30-20.00** di norma dal **LUNEDÌ al SABATO** ed eccezionalmente in situazioni di particolare gravità rilevata dal Servizio Sociale di Base anche nei giorni festivi.

Orario ufficio

- ⌚ L'ufficio del Coordinatore Organizzativo è aperto al pubblico dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ** nei seguenti orari:
9.00-12.00 14.30-17.00
- ⌚ L'ufficio amministrativo-direttivo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00** alle ore **12.00**.
- ⌚ La Direzione riceve previo appuntamento.

Ambito territoriale

Il SAD si eroga all'interno dei 12 Comuni del territorio della Comunità Montana di Tirano.

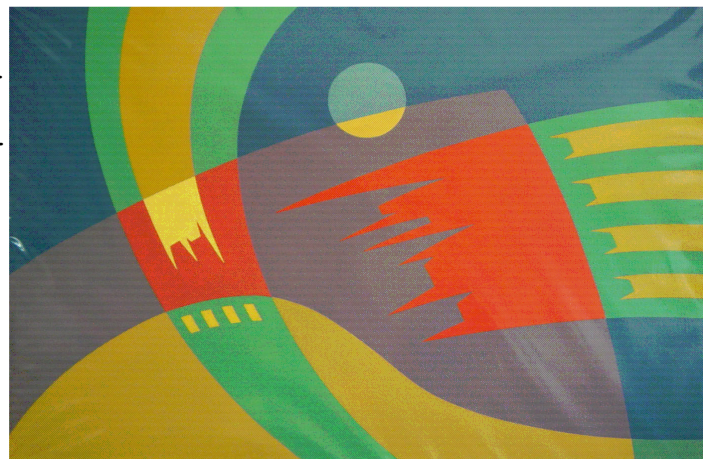
(Grosio - Grosotto - Mazzo di Valtellina - Vervio - Tovo di Sant'Agata - Lovero - Sernio - Tirano - Villa di Tirano - Bianzone - Teglio - Aprica).

Prestazioni offerte

- ☞ **Attività per la cura dell'alimentazione**
(preparazione pasto, controllo di eventuali diete, spesa, ecc.)
- ☞ **Attività volte alla cura della persona** (igiene personale, aiuto per il bagno, aiuto nella vestizione, aiuto nella deambulazione, ecc.)
- ☞ **Attività volte al mantenimento del benessere psicofisico della persona** (controllo nella somministrazione dei farmaci, prevenzione di piaghe da decubito, mobilizzazione arti invalidi, rilevazione segni e sintomi di malattia per opportuna segnalazione, ecc.)
- ☞ **Attività volte a favorire la vita di relazione**
(accompagnamento per piccole passeggiate, favorire il mantenimento dei rapporti di parenti e amici, lettura, ecc.)
- ☞ **Attività di supporto per il disbrigo pratiche** o accompagnamento presso servizi
- ☞ **Igiene dell'alloggio** (è da considerarsi solo in termini strettamente complementari ai bisogni assistenziali individuati).

Su specifiche esigenze temporanee, la Cooperativa può mettere a disposizione dei clienti l'auto di servizio per accompagnamento spesa, acquisto farmaci, visite mediche, ecc..

In base alla situazione socio-assistenziale della persona in stato di bisogno si concordano quali attività dovranno rientrare nel Piano di Assistenza Individualizzato.





Modalità di accoglienza

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE-SAD-

Come accedere al Servizio

1. Per usufruire del **Servizio di Assistenza Domiciliare Voucher** occorre:
 - Presentare domanda presso il Segretariato Sociale del Comune di residenza
 - Avere un colloquio con l'assistente sociale del Comune di residenza per la valutazione della domanda.
 - Previa valutazione dell'Assistente Sociale, all'interessato viene assegnato il Voucher Sociale da parte dell'Ufficio di Piano. Il Voucher è consegnato anche alla Cooperativa For-me per l'avvio del Servizio.
2. Per usufruire del **Servizio di Assistenza Domiciliare Privato** occorre rivolgersi direttamente al Coordinatore Organizzativo della Cooperativa.

Per informazioni è possibile compilare il modulo di richiesta online presente sul sito:
www.formecoop.org

Presa in carico dell'utente

Il Coordinatore Organizzativo concorda un appuntamento presso il domicilio dell'interessato. Durante la visita domiciliare, sulla base delle indicazioni del Programma Personalizzato di Assistenza (PPA) steso dal Servizio Sociale di Base, il Coordinatore definisce modalità e tempi per l'erogazione delle prestazioni concordate con l'interessato e/o la famiglia.

Sulla base di quanto emerge viene in seguito elaborato il Piano d'Assistenza Individualizzato, individuato ed incaricato l'operatore ASA che viene di seguito accompagnato al domicilio dell'utente per l'avvio del servizio.

Il servizio viene attivato entro 5gg. lavorativi dal ricevimento del PPA. La Cooperativa allo scopo di tutelare e garantire la qualità dei suoi servizi, si riserva un periodo di osservazione di un mese per valutare l'efficacia dell'intervento.

Monitoraggio

Per quanto concerne le attività di monitoraggio sono previste le azioni che seguono: prima verifica all'attivazione, con eventuale evidenziazione delle problematiche e riformulazione dell'intervento; verifiche in itinere con valutazioni qualitative del servizio (tramite interviste telefoniche, questionari, visite domiciliari) e valutazioni quantitative (elaborazione dei dati sull'attività rendicontata); riunioni d'equipe/supervisione con gli operatori, tenuta della diaria con specifica identificazione del processo di gestione di situazioni problema; gestione dei Reclami e delle non-conformità.

Modalità di chiusura e/o sospensione del Servizio

Chiusura volontaria

Si realizza per decisione dell'utente e/o dei familiari (es. ricovero in RSA, termine contratto del servizio, trasferimento della residenza al di fuori dell'ambito distrettuale di riferimento, ecc.).

Chiusura involontaria

Si realizza in caso di:

- ➔ mancato versamento della quota di partecipazione al costo della prestazione
- ➔ mancato rispetto del Piano di Assistenza Individualizzato concordato con la Cooperativa
- ➔ insoddisfazione del servizio erogato. (In tale caso necessita il preavviso di almeno 15 giorni).



Sospensione

Si realizza in caso di:

- ➔ ricovero temporaneo
- ➔ allontanamento temporaneo dal domicilio (es. vacanze, cure termali, visite prolungate a parenti, ecc.)
- ➔ mancato rispetto del Piano di Assistenza Individualizzato concordato con la Cooperativa.

Costo del servizio e modalità di pagamento

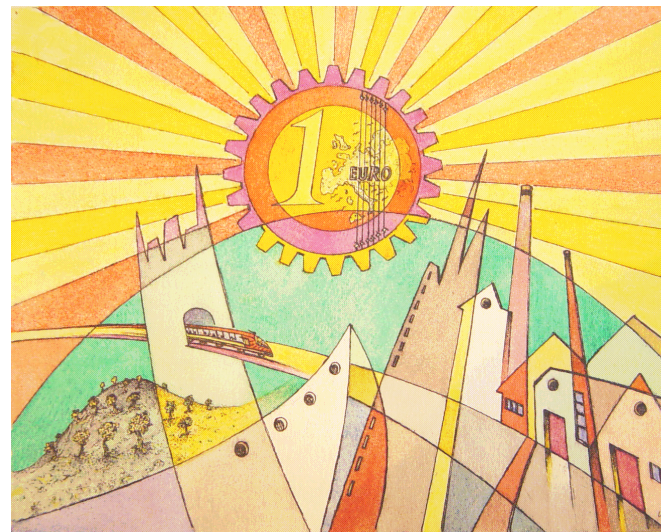
Il costo del servizio a carico dell'utente è stabilito dal Servizio Sociale di Base sulla base della documentazione relativa alla condizione economica fornita dal richiedente.

SAD in Voucher Sociale

- ➔ Il costo a carico dell'utente è fatturato mensilmente dalla Cooperativa.
- ➔ Il pagamento della fattura dovrà avvenire entro la prima metà del mese successivo mediante accredito sul conto corrente bancario della Cooperativa.

SAD Privato

In caso di necessità è possibile richiedere il servizio in modalità privata. Il costo verrà concordato direttamente con la Cooperativa (in relazione alle specifiche attività richieste) e fatturato mensilmente dalla Cooperativa. Il pagamento della fattura dovrà avvenire entro la prima metà del mese successivo mediante accredito sul conto corrente bancario della Cooperativa.



Le figure professionali

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento visibile agli utenti ed ai familiari.

Ausiliaria socio-assistenziale (asa)

L'operatore **ASA** opera a domicilio dell'utente dando il proprio aiuto volto a favorire l'autonomia personale dell'utente nel proprio ambiente di vita, allo scopo di ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione. Si tratta, in particolare, dei seguenti tipi di aiuto:

- ◇ aiuto nell'attività di assistenza primaria diretta alla persona
- ◇ accompagnamento dell'utente per visite mediche, pratiche varie e altre necessità
- ◇ prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e coincidano con quelle svolte normalmente da familiari (massaggi e frizioni per prevenire piaghe da decubito, mobilitazione dell'utente, ecc.)



Coordinatore Organizzativo SAD

Il Coordinatore collabora con il Responsabile di area nell'organizzazione operativa e nel monitoraggio del servizio. Cura le relazioni con gli utenti ed i familiari. Gestisce gli operatori e collabora con il Servizio Sociale di Base e l'Ufficio di Piano. Propone iniziative di formazione e/o aggiornamento professionale rivolte agli operatori del SAD. Pone attenzione sulla valutazione periodica della soddisfazione del personale.

Coordinatore Responsabile del servizio SAD

E' responsabile della gestione del SAD in merito al raggiungimento degli obiettivi operativi. Incentiva e approva i programmi di miglioramento della qualità del servizio.

Direttore Forme di Cura

Ha la massima responsabilità circa l'andamento dei servizi gestiti dalla Cooperativa nel conseguimento degli obiettivi individuati.

Metodologie di lavoro

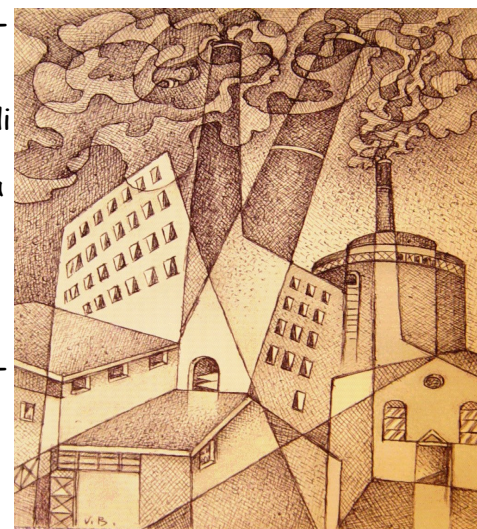
Cooperativa Forme pone al centro dell'attenzione il **cliente-utente** in un'ottica di ricerca della qualità complessiva del Servizio attraverso:

- **la qualità dei rapporti con il cliente-utente** in termini di soddisfazione dei suoi bisogni non solo socio-assistenziali ma anche di accoglienza, di relazione, di coinvolgimento e di integrazione
- **la qualità dell'organizzazione** rapportata ai risultati che è chiamata a garantire all'utente ed alle caratteristiche del servizio e del processo di erogazione.

La **qualità** fornita è spesso il risultato del modo con cui le persone operano, dal loro modo di essere nella relazione con l'utente.

Creare nell'organizzazione le condizioni per far esprimere la qualità presuppone da parte della Cooperativa:

- un'attenzione a qualificare, formare ed aggiornare il proprio personale
- un'attenzione alla costruzione di positive relazioni tra gli operatori sviluppando modalità collaborative
- una capacità di ascolto ed attenzione verso gli operatori per creare un clima positivo di lavoro
- assicurare livelli di coordinamento interno e di supervisione operativa per presidiare l'integrazione tra i diversi soggetti e le diverse attività del servizio e per orientare il lavoro del gruppo verso obiettivi di maggior benessere di vita per l'utente.



Soddisfazione del cliente

Nell'intento di migliorare continuamente il servizio offerto, si invitano gli utenti e/o i familiari ad esprimere la qualità percepita e gli ambiti di miglioramento mediante la compilazione del **Questionario di soddisfazione** che sarà inviato periodicamente al domicilio.

Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni assistenziali.

Gli utenti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto in uno dei seguenti modi:

- ☞ lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Cooperativa Sociale Forme
- ☞ segnalazione telefonica o fax presso l'ufficio della Cooperativa
- ☞ colloquio con il Direttore Forme di Cura della Cooperativa.



Obiettivi specifici, indicatori e standard di qualità del servizio

I macro obiettivi di servizio vengono stabiliti annualmente dal gruppo di Direzione sulla base delle indicazioni triennali del CDA della Cooperativa e vengono esplicitati nel Piano della Qualità.
 Gli obiettivi specifici (ed i relativi indicatori e standard di qualità) riguardanti il servizio di assistenza domiciliare sono i seguenti:

N.	Obiettivi	Indicatori	Standard
1	Monitorare la soddisfazione degli utenti	Grado di soddisfazione rilevato da questionari	=70% buono/ottimo
2	Monitorare l'efficienza nell'attivazione degli interventi	Tempo di attivazione	Valore \leq 3 giorni lavorativi
3	Rilevazione e monitoraggio dei reclami	Numero dei reclami per singolo utente	\leq 2 reclami mensili dello stesso utente
4	Monitorare il turn-over sull'utenza	Numero operatori sul singolo utente	\leq 3 operatori per utente nel semestre
5	Monitoraggio delle non conformità	Numero delle non conformità aperte	\leq 2 non conformità mensili
6	Monitorare la qualità del servizio	Frequenza delle visite domiciliari	= 1 visita domiciliare al 80% degli utenti in carico nell'anno
7	Monitorare la soddisfazione degli operatori	Grado di soddisfazione degli operatori sul servizio	=65% buono/ottimo

Carta dei diritti della persona anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

In particolare la persona anziana ha diritto a:

➔ sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;

- ➔ conservare e veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- ➔ conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui;
- ➔ conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- ➔ essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- ➔ vivere con chi desidera;
- ➔ avere una vita di relazione;
- ➔ essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- ➔ essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- ➔ essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Il patto tra Cooperativa e destinatari del servizio

Impegni della Cooperativa

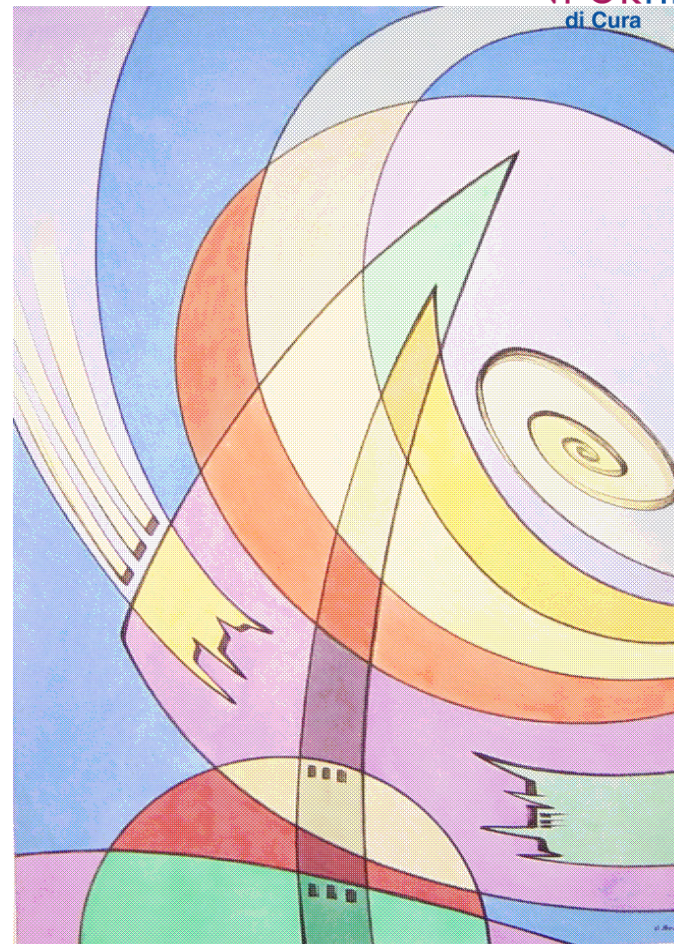
Aggiornamento professionale continuo gli operatori.
Continuità e flessibilità del Servizio.
Visite domiciliari per valutare soddisfazione e richieste degli utenti.

Diritti degli utenti

Rispetto della propria dignità personale e della privacy.
Possibilità di richiedere sospensioni, modifiche e chiusura del servizio.
Segnalare problemi o richieste.
L'utente ha diritto di richiedere la certificazione della quota a carico sostenuta nell'anno fiscale conclusosi, secondo quanto disposto dal art. 13 del regolamento Europeo sulla protezione dei dati (UE 2016/679) per consentire la deduzione o detrazione della quota.

Doveri degli utenti

Rispetto degli orari concordati e comunicazione per eventuali cambiamenti.
Conferma e sottoscrizione dell'orario mensile.
Reperibilità dei familiari o di persone di riferimento.
Rispetto del lavoro degli operatori del servizio.
Pagamento della retta mensile a proprio carico.





*Servizio di
Assistenza Domiciliare*

SEDE LEGALE
Sondrio
Via Meriggio 4
Tel 0342/211251

SEDE OPERATIVA
Via Pio Rajna 24/25
TIRANO (So)
P.IVA: 00605190149
Tel.: 0342/211251 interno 4
Fax: 0342/718035
E-mail: sad@formecoop.it
www.formecoop.org

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____ NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ CAP _____ PROV. _____

VIA _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Si informa, ai sensi art. 13 del regolamento Europeo sulla protezione dei dati (UE 2016/679) che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

LUOGO E DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

