Bergamo Assistenza
Società Cooperativa Onlus

CONSORZIO DOMICARE
CONSORZIO NAZIONALE DI IMPRESE SOCIALI



CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE PER L' AMBITO TERRITORIALE DI DALMINE

Mission

Consorzio Domicare attraverso le proprie cooperative offre servizi socio assistenziali prevalentemente a persone fragili, anziani, malati e disabili impiegando una rete di professionalità impegnate nel settore con una lunga esperienza socio assistenziale e sanitaria.
Il Consorzio crede nel metodo e nell'esperienza.
Crediamo nel valore delle persone e delle collaborazioni, poiché le competenze e le esperienze dei singoli, inserite in un'organizzazione che le sa coordinare ed armonizzare, costituiscono indubbiamente un importante valore aggiunto per il raggiungimento di un obiettivo comune: il benessere del singolo e delle famiglie che gravitano nell'area del "bisogno".

L'esperienza ci ha insegnato che la serietà ed il rigore professionale costituiscono sempre un guadagno in un'ottica di lungo termine. La soddisfazione dei bisogni dell'Utente, anche quelli inespressi, richiede infatti la capacità di fornire pareri critici, anche quando ciò sembra in contrasto con l'interesse immediato. Per questo la continuità dei rapporti e la fiducia dei nostri Committenti costituisce per noi il più grande motivo di orgoglio.

La predisposizione di una Carta dei Servizi vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e

di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative degli utenti/ clienti.

La Carta dei Servizi si applica **ai Servizi di Assistenza Domiciliare** erogati da **Consorzio Domicare** con la sua cooperativa consorziata esecutrice **Cooperativa Sociale Bergamo Assistenza** (di seguito, per brevità "la Cooperativa") e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnandosi formalmente con i propri Utenti/Clienti a rispettarle.
La Carta dei servizi è lo strumento principale con cui la Cooperativa:

- garantisce la corretta applicazione del contratto per i servizi SAD;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati dislocati sul territorio;
- definisce gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati,
- definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del Cittadino.

Questa Carta dei Servizi non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti gli Utenti, finalizzati al costante miglioramento della nostra organizzazione.

I principi del servizio

I servizi erogati dalla Cooperativa, in conformità all'art. 3 della Costituzione Italiana e nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si uniforma ai seguenti principi generali:

Uguaglianza: il SAD risponde al principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche";

Imparzialità e continuità: la Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione. Il servizio pertanto è, compatibilmente con le risorse disponibili e nel rispetto della normativa vigente, svolto in modo regolare e continuo durante tutto l'anno, secondo un calendario che tiene conto delle esigenze del Cittadino e delle indicazioni fornite da dai referenti comunali;

Diritto al servizio: il servizio, assicura l'erogazione dell'assistenza socio-sanitaria alle Persone che hanno diritto al "Voucher" erogato dal Comune. La Cooperativa in virtù del Patto di Accreditamento si obbliga a fornire il servizio senza discriminazione alcuna nei confronti dell'utenza;

Partecipazione: al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dell'Utente e della Sua Famiglia, la Cooperativa garantisce un'informazione completa e trasparente sui servizi erogati ricercando la massima semplificazione delle procedure. Per tale motivo è promossa la partecipazione dei soggetti fruitori del servizio

anche mediante la possibilità di presentare richieste, osservazioni, reclami, proposte e suggerimenti in merito ai servizi offerti;
Efficienza ed efficacia: il servizio è organizzato in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione degli Utenti e delle loro Famiglie, la valorizzazione professionale degli operatori e professionisti, adottando anche criteri di flessibilità e di innovazione. La Cooperativa s'impegna inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dell'Utente e delle famiglie, migliorando al contempo, la qualità dell'intervento;
Riservatezza: La Cooperativa garantisce all' Utente la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui viene a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli Operatori e Professionisti operanti a qualsiasi titolo presso la Cooperativa sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

Diritti e doveri dell'Utente e della famiglia

I diritti:

- L'Utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

- L'Utente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso al servizio
- L'Utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti
- L'Utente ha il diritto di conoscere l'Operatore, il quale deve presentarsi al primo incontro, spiegare chi è e cosa può fare per lui
- L'Utente ha il diritto all'autodeterminazione, ossia di decidere per se stesso secondo le proprie convinzioni e volontà;
- L'Utente ha diritto di essere riconosciuto, essere chiamato per nome e cognome e essere trattato con il Lei
- L'Utente ha il diritto di riconoscere l'Operatore attraverso la divisa ed un cartellino di riconoscimento chiaro e leggibile
- L'Utente ha diritto ad avere risposte chiare e comprensibili riguardo il suo stato di salute
- L'Utente ha diritto di vivere in un ambiente adeguato e confortevole, pertanto, l'Operatore deve fare tutto ciò che è nelle sue possibilità al fine di garantirgli tale diritto
- L'Utente ha il diritto di mantenere le sue relazioni sociali e famigliari
- L'Utente ha diritto di essere aiutato, supportato e rispettato nei suoi tempi e nelle sue abitudini per lo svolgimento dei gesti quotidiani della vita come mangiare, lavarsi, vestirsi, dormire
- L'Utente ha il diritto di essere ascoltato con disponibilità ed attenzione
- L'Utente ha il diritto di essere assistito da personale competente, preparato ed umano che sa individuare

correttamente i problemi e proporre le possibili soluzioni per migliorare lo stato di salute dell'Utente stesso
- L'Utente ha il diritto all'informazione su quali sono i comportamenti più adeguati per ottimizzare il suo stato di salute nel rispetto delle sue scelte e stile di vita
- L'Utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

I doveri:

- L'Utente ha il dovere di rispettare il Personale che eroga i servizi;
- L'Utente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili o gli Operatori della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare al servizio di cui fruisce, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Pazienti di usufruire dei servizi stessi;
- L'Utente che richiede e fruisce dei servizi della Cooperativa al di fuori del servizio SAD, ha il dovere di pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate, entro i termini fissati nel contratto tra l'Utente stesso e la Cooperativa.

Servizi offerti e tipologia delle prestazioni

La tipologia delle prestazioni erogate dalla Cooperativa rientra fra le azioni ed interventi previsti nella Convezione stipulata fra **l'Ambito Territoriale ed il nostro Ente.**
In particolare, gli Utenti potranno fruire di:

- **Attività di sostegno all'autonomia personale, alla cura del sé e del domicilio**

Vi rientrano tutte le iniziative che hanno attinenza con lo svolgimento delle routine quotidiane: lavarsi, vestirsi, curare l'igiene personale, cibarsi (attraverso la somministrazione, preparazione o trasporto dei pasti) provvedere alla mobilizzazione del corpo, fare la spesa; aiuto per la corretta deambulazione; aiuto nell'uso dei presidi e ausili sanitari; collaborazione con i familiari nella sorveglianza della corretta assunzione dei farmaci.

- **Attività inerenti il governo della casa**

Pulizia ordinaria degli ambienti; rifacimento letto; lavaggio e stiratura biancheria dell'assistito; lavaggio delle stoviglie.

- **Attività riferite al contesto di vita del beneficiario**

Affiancamento/tutoraggio del personale privato impiegato presso il nucleo dell'anziano nell' attività di assistenza all'anziano stesso; affiancamento del familiare in caso di dimissioni ospedaliere in situazioni di sopravvenuta non autosufficienza; stimolo alla socializzazione;

- **Interventi di accompagnamento fuori dal domicilio e disbrigo pratiche**

Il personale assistenziale fornisce all'occorrenza informazioni riguardo lo svolgimento di pratiche burocratiche, l'accesso a servizi sociali e sanitari, diritti previdenziali e assistenziali; in caso fosse necessario gli Utenti vanno vengono accompagnati per commissioni di diversa entità, per il disbrigo di pratiche burocratiche, per visite mediche presso centri ambulatoriali, ospedali o altro.

- **Costruzione di una relazione positiva con l'Utente**

La dimensione relazionale è riconosciuta come un perno dei processi di cura, a condizione che venga tenuta sotto costante monitoraggio; essa deve sempre tendere al benessere della persona e incidere positivamente su raggiungimento degli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato.

- **Sostegno emotivo al nucleo familiare**

La stessa attenzione relazionale va posta nei confronti delle famiglie, per cui l'Operatore costituisce un punto di riferimento.

- **Informazione ed educazione nei confronti della famiglia**

L'Operatore fornisce ai caregiver le informazioni necessarie perché l'Utente possa essere assistito seguendo opportuni accorgimenti in merito alla mobilizzazione, utilizzo degli ausili, accesso ai servizi, ecc. Ha compiti educativi, attraverso i quali contribuisce ad evitare processi di deresponsabilizzazione e sostituzione.

- **Attivazione delle reti informali**

L'analisi del contesto in cui è inserito l'Utente permette all'Operatore domiciliare di sostenere l'attivazione di risorse informali di cura, per facilitare la creazione di percorsi di integrazione, attraverso cui la persona fragile si percepisce come parte attiva del tessuto sociale.

Modalità di erogazione del servizio

L'assistenza domiciliare è l'insieme di interventi diretti a persone o a nuclei familiari che, per particolari contingenze o per una non completa autonomia, non sono in grado, anche temporaneamente, di soddisfare le proprie esigenze personali, domestiche, sociali e sanitarie. Il servizio domiciliare persegue la finalità di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita, prevedendo e rimuovendo le cause che ne limitano l'autonomia, sostenendo l'azione di cura delle famiglie e contrastando le situazioni di emarginazione e i processi di istituzionalizzazione. L'assistenza domiciliare si pone al cittadino come:



Tutti i servizi di assistenza domiciliare della Cooperativa sono fruibili come segue:

- prestazioni che rientrano nell'ambito del Contributo Comunale tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 20.00

- prestazioni che non rientrano nel voucher sociale sette giorni su sette 24 ore su 24

- Per richiedere l'accesso al servizio, i cittadini devono presentare domanda/richiesta presso il Comune di riferimento.

La valutazione delle domande si basa sulla valutazione del bisogno sociale/educativo e socio-sanitario correlato al reddito ISEE del richiedente.
Il servizio sarà attivato entro massimo 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte del servizio sociale comunale.
Entro 48 sarà assicurato l'attivazione del SAD in casi di particolare urgenza/emergenza, su specifica richiesta del servizio sociale comunale.

Modalità di collaborazione con la Committenza per l'elaborazione e l'attivazione dei progetti.

Il ruolo della scrivente è quello di soggetto accreditato per l'erogazione del servizio, ovvero di organizzazione che, mediante il suo personale qualificato, provvede a effettuare le prestazioni domiciliari previste dal PAI di ogni Utente nel rispetto della normativa di riferimento e mediante l'impiego di tecniche assistenziali all'avanguardia.
Il ruolo della Cooperativa prevede, in collaborazione con i Servizi Sociali dei rispettivi Comuni, lo svolgimento delle seguenti attività:

- incontro preliminare con l'Assistente Sociale del caso per organizzazione del piano di lavoro in relazione a quanto previsto dal PAI;
- presa in carico dell'Utente – visita domiciliare e presentazione, da parte della Coordinatore della Cooperativa, dell'Operatore assegnato;
- Predisposizione del Piano settimanale degli interventi e trasmissione ai servizi sociali comunali
- Il Coordinatore verifica lo stato di attuazione del progetto d'intervento e redige un report indirizzato ai Serv. Sociali Comunali interessati.
- Partecipazione agli incontri di verifica

Modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i servizi sociali, di riferimento, con la rete del territorio

Raccordo con utenti e familiari

L'avvicinamento al nuovo Utente
Il momento cruciale del servizio è l'avvicinamento al nuovo Utente, l'ingresso nella sua sfera personale, che deve essere necessariamente fatto "in punta di piedi". ► La persona che ha bisogno di aiuto e cure regolari rischia di perdere ciò che costituisce parte della sfera affettiva, vale a dire "il proprio quotidiano". L'autonomia, ridotta per svariati motivi, la dipendenza dagli "altri", la diffidenza o la paura, la non accettazione delle proprie condizioni come inizio della carenza di auto-stima, sono alcuni problemi affrontati, giorno dopo giorno, dalle persone che necessitano di aiuto.

► E' fondamentale quindi, non sottovalutare l'importanza dell'approccio iniziale.
► Le problematiche a cui va incontro l'Operatore domiciliare sono spesso di tipo relazionale, in quanto esso deve confrontarsi con lo stato di disagio psicofisico in cui l'Utente vive. E' dunque fondamentale riuscire a stabilire la giusta sintonia di relazioni, evitando conflitti e diffidenze e costruendo, giorno dopo giorno, un rapporto basato sulla fiducia. Le abitudini sono fondamentali, se viste nell'ottica della relazione da stabilire con l'Utente, in quanto tutto ciò che le sconvolge potrebbe essere vissuto come "violazione", o addirittura "violenza". L'abilità dell'Operatore rientra proprio nella capacità di trovare una sua collocazione all'interno delle abitudini dell'Utente

Strumenti per gestire le dinamiche relazionali con gli Utenti

La formazione degli Operatori favorirà il consolidamento delle competenze comunicative e relazionali necessarie a rinforzare: la relazione di aiuto, negoziazione, lavoro di *equipe*, adozione di pratiche condivise, in particolare rispetto alla definizione delle regole e alla gestione delle emergenze. Inoltre, particolare importanza viene dedicata al ruolo dell'Operatore come lettore privilegiato dei bisogni, anche inespressi, degli Utenti

Strumenti per rafforzare la vita di relazione degli Utenti

Per gli Utenti per cui sia utile e sotto la guida dell'AS comunale, proponiamo di seguire, un processo-tipo di attivazione della rete informale che si esplica in 5 fasi: lettura del bisogno, risorse attivabili, obiettivi legati all'attivazione della rete sul singolo Utente, come stimolare le risorse attivabili, verifica dell'efficacia dell'intervento e riprogrammazione.

Modalità di coinvolgimento – interazione con Utenti e familiari
In fase di realizzazione ► Colloquio iniziale, consegna della Carta del Servizio e Scheda Reclami; Compilazione della "Cartella Socio Assistenziale"; Presentazione degli Operatori di riferimento (per evidenziare ruoli e funzioni); Presentazione del PAI (su indicazione dei referenti comunali) In fase di verifica ► Colloqui programmati con il Coordinatore; Questionario di gradimento e colloquio generale sugli esiti (i risultati del questionario sono presentati pubblicamente agli Operatori e ai familiari); Scheda R.E.P. (Reclami, Elogi, Proposte) da riconsegnare al Coordinatore

Raccordo con la rete del territorio

Il nostro Consorzio, all'interno dei territori in cui opera, si propone come partner - risorsa attiva per lo sviluppo di attività di ricerca e sperimentazione, in collaborazione con le diverse agenzie territoriali, pubbliche e private, interessate. Lo scopo è quello di condividere la conoscenza dei bisogni espressi dal territorio e di definire

obiettivi e strategie di intervento comuni condividendo risorse e costruendo un linguaggio comune, elemento facilitante un efficace lavoro di rete.
Allo stesso modo e **a livello operativo**, nella gestione dei servizi, operiamo sensibilizzando gli Operatori a costruire intorno a ciascun Utente un sistema integrato di risorse, che concorrano alla presa in carico ed al soddisfacimento dei suoi bisogni; l'Operatore, valorizzando l'azione dei legami naturali dei soggetti – reti informali – e le risorse delle relazioni interprofessionali tra i servizi – reti formali, cerca di accompagnare e stimolare un processo di crescita e di autonomia delle reti che porteranno "benessere" non solo alle persone in difficoltà, ma anche all'intera collettività.
Sulla base delle indicazioni erogheremo quindi un servizio che si integri con le prestazioni di vari soggetti, tra cui:

- i servizi sociali di base dei Comuni interessati;
- il servizio cure domiciliari integrate dell'Ambito;
- i Medici di Medicina Generale;
- lo Sportello Assistenti Familiari;
- i Centri Diurni;
- il volontariato e in genere il privato sociale.

Il tutto secondo una logica di collaborazione aperta al recepimento delle indicazioni del Comune e, al tempo stesso, di proposta concreta da parte nostra di specifiche azioni ed interventi.

Orari di aperura - riferimenti sede e numeri di telefono

Consorzio Domicare ha il suo punto operativo a Treviglio (BG)

Indirizzo: Via Mazzini, 10 Treviglio (BG) 24047
Referente Operativo: Sig. Renzo Salvi
E-mail: centro@bergamoassistenzacoop.it
Telefono: 0363 305409

Gli Uffici della Cooperativa sono aperti nei seguenti giorni ed orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00
- reperibilità telefonica h24 sette giorni su sette allo 0382/25162

Sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio

La definizione di qualità con cui la Cooperativa eroga i servizi è quella secondo cui la qualità è "l'insieme delle proprietà di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite". Il servizio, dunque, diventa un insieme di benefici che soddisfano i bisogni di cui è portatore L'Utente e la Sua Famiglia. Per valutare ed auto-valutare la qualità del servizio erogato, la Cooperativa raccoglie le opportune informazioni utilizzando strumenti specifici:

- Interviste telefoniche;
- Intervista relazionale (direttamente presso il domicilio da parte di un Responsabile o delegato della Cooperativa);
- Somministrazione questionario di gradimento (inviato per posta o distribuito direttamente dagli Operatori);
- Raccolta e Gestione dei reclami, suggerimenti, elogi.

Valutazione della soddisfazione degli Operatori
Somministrazione di questionari rivolti agli Operatori: a) di clima organizzativo; b) di gradimento dei corsi di formazione frequentati.
Frequenza: annualmente il questionario di clima e ad ogni corso i questionari di gradimento corso.

Sistema di verifica e controllo
Proponiamo di controllare l'aspetto qualitativo delle prestazioni erogate attraverso l'utilizzo di tre tipi di strumenti: 1) cartacei; 2) verifica telefonica.
1) Strumenti cartacei, caratterizzati da semplicità di compilazione, consistono in: scheda prestampata giornaliera che l'Operatore compila ad ogni accesso (nostro modulo o quello ora in uso, fatta salva la sua completa sostituzione con il gestionale informatico; il modulo cartaceo ha dunque in questo caso funzione di riserva) e scheda Utente riepilogativa mensile da compilarsi da parte del Coordinatore (come sopra rispetto al modulo).
2) La verifica telefonica riguarda il controllo dell'efficienza in termini di puntualità/ precisione e viene fatta dal Responsabile del Servizio.

Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami

Il Consorzio ha elaborato un modulo "Reclami, suggerimenti, elogi" per chiunque voglia segnalare il proprio parere in forma scritta. Il modulo, oltre ad essere disponibile presso la

sede, è distribuito all'Utente e suoi familiari al momento del primo accesso al domicilio.

Reclami L'eventuale reclamo scritto è raccolto dal Responsabile del Servizio il quale provvede a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta entro un massimo di 10 giorni lavorativi dalla segnalazione stessa. I reclami scritti devono riportare nome, cognome e generalità poiché quelli pervenuti in forma anonima non sono presi in considerazione.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti tranne per i reclami che si presentano di semplice soluzione, ove la risposta sarà immediata e verbale.

Ogni reclamo archiviato nell'apposito registro sarà reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Qualità del Consorzio e al referente comunale del servizio.

Suggerimenti I suggerimenti pervenuti in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito registro, avranno risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Elogi Gli elogi pervenuti in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito registro, saranno riferiti alla persona interessata entro dieci giorni dal loro ricevimento.