Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

CARTA DEI SERVIZI
SAD
AMBITO DI DALMINE

COMUNI DI

Azzano San Paolo - Boltiere - Ciserano - Comun Nuovo - Curno - Dalmine - Lallio - Levate - Mozzo - Osio Sopra - Osio Sotto – Stezzano - Urgnano - Verdellino - Verdello - Zanica

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

Le organizzazioni

SOL.CO CITTÀ APERTA

Il **Consorzio Sol.Co Città Aperta** è un consorzio di cooperative sociali che gestiscono servizi socio assistenziali, socio-sanitari ed educativi (tipo A) e attuano inserimenti lavorativi di persone svantaggiate all'interno di attività produttive (tipo B). Il Consorzio Sol.Co Città Aperta, nato nel 2000 integra e promuove, nel territorio di riferimento (BG e il suo hinterland, gli Ambiti Territoriali di Dalmine, BG, Seriate, Grumello, Basso Sebino e Val Cavallina) l'azione economica e sociale delle cooperative aderenti attraverso il presidio di alcune funzioni strategiche. Nella sua azione il Sol.Co persegue: una prospettiva innovativa e trasversale nel progettare e rileggere politiche e interventi sociali; la costruzione di alleanze e co-progettazioni con diversi interlocutori nel territorio; lo sviluppo locale attraverso l'innovazione sociale.
La scelta della rete consortile di Sol.Co Città Aperta è di essere una rete che concorre all'azione di sviluppo dei territori attraverso l'attività tipica dell'Impresa Sociale di Comunità. L'Impresa Sociale di Comunità è da noi identificata come un'impresa che ha lo scopo di crescere insieme alla comunità, che persegue una filosofia d'intervento di tipo imprenditoriale, che ha come beneficiari la comunità nel suo insieme, che è capace di dotarsi di un sistema di governo allargato e che utilizza e condivide risorse miste, cioè provenienti da diverse fonti di entrata.
Le attività del Sol.Co riguardano la costruzione di politiche sociali e di coprogettazioni con enti del territorio (Amministrazioni pubbliche, Associazioni, Parrocchie, altri Enti) nei seguenti ambiti di lavoro:

- "Primo Welfare" e coprogettazione con l'Ente Pubblico, "mercato pubblico": servizi per anziani, minori, famiglie, persone con disabilità e co-progettazioni con la Pubblica Amministrazione;
- Secondo Welfare, risposta al bisogno diretto del cittadino, "mercato privato": servizi richiesti dai cittadini per infanzia, giovani, salute mentale e gestione di progetti con i territori, ossia interventi, attività e pratiche che si affiancano a quelli garantiti dagli enti pubblici;
- Lavoro e Housing: progetti per l'occupazione, politiche attive del lavoro, servizi per l'inclusione delle persone immigrate e dei più fragili.

Alla presente proposta aderiscono le cooperative consorziate: Il Pugno Aperto Soc. Coop. Soc., L'Impronta Coop. Soc., A.E.P.E.R. Soc. Coop. Soc.

FONDAZIONE SAN GIULIANO ONLUS

La **Fondazione San Giuliano Onlus** non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale e di pubblica utilità nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria. Si propone di curare la salute e provvedere all'assistenza materiale e psicologica degli anziani e, più in generale, delle persone in situazione di svantaggio e fragilità a causa delle proprie condizioni di disabilità, solitudine, abbandono o disagio economico.
Riconosce priorità d'accesso alle persone bisognose segnalate dai servizi sociali degli organismi pubblici competenti. La Fondazione valorizza l'opera del volontariato e incentiva forme di raccordo e collaborazione con ogni Ente senza scopo di lucro.
La Fondazione San Giuliano nasce nel 2003 nell'ambito territoriale dell'Area di Zingonia, per rispondere al bisogno crescente di assistenza sociale per anziani e per persone non completamente autosufficienti. La sfida, lanciata dal Comune di Ciserano, socio fondatore, è stata raccolta con. Fin da subito l'iniziativa ha trovato il sostegno di alcune aziende operanti nel nostro territorio, ma soprattutto della gente che ha accolto con favore la nascita della Fondazione.
La Fondazione, avviata con passione ed entusiasmo da un piccolo gruppo di persone già attive da anni nell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria, negli anni si è consolidata in varia misura su più comuni e

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

i servizi offerti si sono ampliati per rispondere sempre meglio ai bisogni delle famiglie e dei soggetti più deboli.
L'invecchiamento demografico crescente, la presenza di fragilità, i problemi di salute e il venir meno dell'autosufficienza richiedono risposte e adattamenti da parte della società e del sistema di cure.
Ma spesso e con sempre maggiore frequenza questi fenomeni scaturiscono in solitudine povertà dell'individuo, trasformandosi in un problema che genera forti impatti sul territorio, inteso come sistema comunitario, economico e produttivo. Da sole le strutture ospedaliere e residenziali sono insufficienti dal punto di vista numerico. **Per questo sono necessarie e urgenti risposte di natura diversa.**

Mission

La nostra mission è:

- la promozione dei servizi alla persona, attraverso l'analisi della domanda di interventi sociali differenziata per fasce di utenza e la promozione di azioni di supporto alla gestione degli interventi sociali da parte degli enti locali fondatori o compartecipanti;
- l'attivazione di progetti, programmi, attività, servizi volti ad offrire pari opportunità a persone a rischio di emarginazione, privilegiando nella gestione delle politiche e dei servizi il coinvolgimento allargato di tutte le risorse presenti nel territorio;
- la diffusione su scala locale della cultura dell'integrazione e della solidarietà;

Significato del documento carta dei servizi

Con l'espressione **«Carta dei servizi»** si intende il documento (previsto dalla legge) mediante il quale si forniscono ai propri utenti, attuali e potenziali, informazioni sulla propria organizzazione, chiarendo di cosa si occupa; a chi si rivolge; quali sono i servizi che eroga e come vi si accede; i livelli di qualità che può garantire; quali sistemi adotta per la valutazione delle proprie prestazioni; come assicura la tutela dei destinatari dei servizi stessi.

La carta dei servizi è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno **strumento ambizioso di dialogo** con tutti coloro che entrano in contatto con i servizi da noi gestiti al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli ospiti e ai loro familiari attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti che ne fruiscono.

L'elaborazione di una Carta dei Servizi richiede uno sforzo che non sia meramente informativo: per dire agli altri «chi siamo, che cosa facciamo e come lo facciamo», per scrivere cioè il cuore della Carta, occorre prima gettare uno sguardo all'interno; riflettere sull'organizzazione, riflettere su di noi, analizzare le virtù ma anche i nodi critici, mettere a nudo eventuali aspetti sgradevoli delle pratiche professionali e organizzative, accettare la pratica della valutazione non come una persecuzione ma come un'occasione di miglioramento qualitativo.

Pur essendo un atto comunicativo, dunque, la Carta dei Servizi mette in gioco continuamente la dimensione organizzativa sollecitando i cambiamenti necessari al perseguimento del miglioramento continuo.

Gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- L'adozione di standard di qualità del servizio
- L'informazione sugli standard adottati
- La valutazione della qualità dei servizi erogati

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

- La verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- La tutela del cittadino
- L'impegno a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e adottare le misure necessarie per rimuoverli

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: ai clienti del servizio, alla popolazione, all'ambito territoriale di Dalmine, ai Comuni, alle Agenzie di Tutela della Salute (ATS), alle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST), ai Medici di Assistenza Primaria (MAP) e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo socio sanitario ed assistenziale.

È altresì indirizzata a tutto il personale operante affinché:

- Sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- Possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che la nostra organizzazione è in grado di soddisfare
- Orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati

Ma soprattutto è destinata ai clienti e ai loro parenti affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano intorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

Noi non conosciamo le persone quando vengono da noi; dobbiamo andare noi da loro per sapere quel che sono.

Johann Wolfgang von Goethe

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

Principi del servizio

I nostri principi

La Carta dei servizi rappresenta pertanto il nostro impegno nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- **Principio di uguaglianza**: si traduce nel rifiuto di ogni discriminazione, adattando le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.
- **Principio di imparzialità**: le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono normate da criteri di obiettività e di imparzialità;
- **Principio di continuità**: l'erogazione dei servizi avviene in maniera continuativa e regolare, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti;
- **Principio di scelta**: ovvero l'impegno a garantire flessibilità nell'erogazione dei servizi;
- **Principio di partecipazione**: nell'ottica di un miglioramento continuo dei servizi, viene garantita un'informazione trasparente agli utenti, in maniera congiunta a forme di ascolto, volte a raccogliere eventuali richiami e consigli;
- **Principi di efficienza e di efficacia**: per poter applicare tale parametro, viene predisposto un piano della formazione per il personale e un modello di organizzazione.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare [SAD] si connota per un contenuto della prestazione di tipo sociale e tutelare, fornendo risposte di natura socio-assistenziale a domicilio ad anziani, disabili e, in genere, a nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione.
L'obiettivo è di consentire la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso alle strutture residenziali.

Vedi allegato carta dei diritti della persona anziana

Obiettivi del servizio

Il servizio si pone la finalità di aiutare ogni cittadino temporaneamente o permanentemente in condizione di insufficienza o di non autonomia perché possa continuare a vivere al proprio domicilio, concorrendo a rendere effettivo il diritto di tutti al pieno sviluppo della personalità nell'ambito dei rapporti familiari e sociali, nel pieno rispetto delle differenze, delle volontà e degli stili di vita espressi dai singoli. In particolare l'intervento in favore delle persone anziane deve tener presente che il "nuovo anziano" è sempre più spesso dotato di progettualità attiva e creativa: non chiede solo assistenza, ma interventi rispettosi della sua persona, interventi che gli consentano di essere cittadino come tutti gli altri. In caso contrario è molto elevato il rischio di ricadere nell'insignificanza sociale e, quindi, in breve tempo, esprimere un elevato bisogno di assistenza con i conseguenti oneri per la società. Finalità del servizio è anche impostare interventi più attenti ad "aiutare chi aiuta", prevedendo azioni di ascolto e di sostegno, nonché sviluppando ogni attività capace di alleggerire il carico e rendere il compito di cura meno oneroso. L'assistenza ad un utente in SAD è, infatti, un processo di integrazione e costruzione di un rapporto di fiducia che presuppone una conoscenza reciproca ed un percorso che si traduce nella presa in carico globale della persona e della sua famiglia. Alla fragilità biologica va aggiunta la fragilità psicologica e sociale della persona, ma anche la percezione di isolamento della famiglia e del care-giver che rischiano un distacco emotivo e sociale dalla vita pubblica e privata, ripiegandosi su sé stesse. Infine la necessità di perseguire la logica della presa in carico integrata della persona, abbandonando quella esclusivamente prestazionale, obbliga a promuovere l'azione sinergica tra i vari attori coinvolti, valorizzando l'integrazione tra le prestazioni assistenziali e sociosanitarie, cercando anche il collegamento anche con i servizi sanitari ospedalieri e riabilitativi e con il mondo della cura più informale.

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

Gli obiettivi specifici da perseguire riguardano:

1. **Miglioramento della qualità della vita** nel suo complesso, prevenzione e riduzione/ rimozione delle cause di ordine psicologico, ambientale e sociale che possono provocare situazioni di bisogno, fenomeni di emarginazione sociale oppure che possono ostacolare il mantenimento dell'utente nel proprio domicilio;
2. **Coinvolgimento** e possibile ricostruzione della rete di relazioni familiari e sociali, consolidamento dell'unitarietà del nucleo parentale, nell'ottica di erogare un servizio di sollievo, supporto, informazione / formazione per le famiglie con carichi assistenziali.
3. **Integrazione degli interventi** a sostegno della domiciliarità, con attenzione al superamento della dicotomia sociale e sanitario.
4. **Sensibilizzazione delle realtà locali** per la promozione e l'attivazione di adeguate risorse finalizzate a migliorare le condizioni di vita delle fasce più deboli della popolazione. La socializzazione, l'informazione e la partecipazione a iniziative e attività culturali e ricreative come azioni di supporto.
5. **Ridefinizione dell'anziano** come cittadino attivo e risorsa sul territorio.

Modalità di accesso

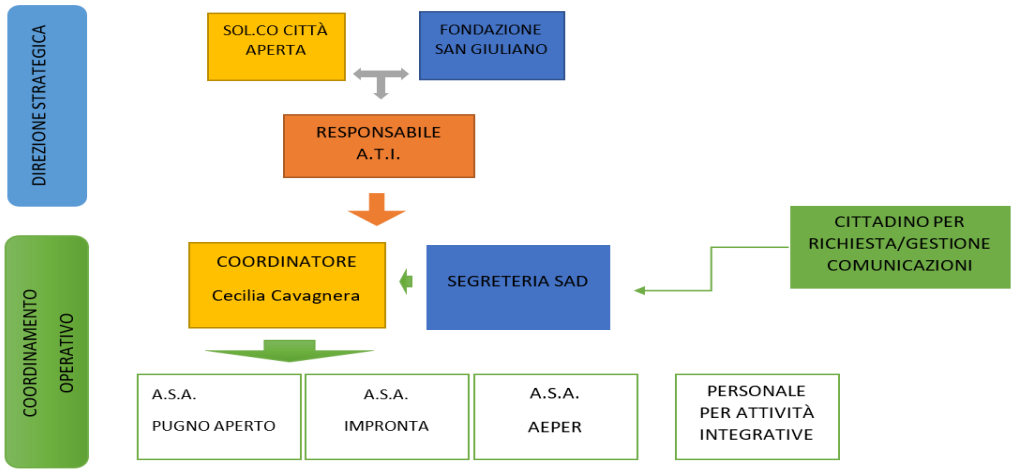
Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) viene erogato tramite Voucher Sociale.

Il Voucher sociale costituisce un titolo per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare a favore di cittadini anziani, disabili e di persone in condizioni di fragilità.

E' attribuito sulla base del Piano Assistenziale Individuale (PAI) predisposto dal Servizio Sociale Comunale che ne ha la titolarità, e attraverso il quale vengono definite la qualità e la quantità delle prestazioni da erogare a ciascun cittadino.

La durata e il numero dei voucher sociali, stabiliti nel PAI possono essere modificati ogni qualvolta subentri un cambiamento dei bisogni del cittadino, al fine di garantire la massima flessibilità ed elasticità del progetto assistenziale. Tale modifica dovrà essere sempre autorizzata dall'Assistente Sociale dei Servizi Sociali Comunali.

Organigramma



Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

Il percorso di attivazione del servizio

L'accesso a servizio è richiesto dall'interessato e/o dai suoi familiari o da altri soggetti che lo rappresentino, al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza.

Il Servizio Sociale del Comune di residenza, raccolta la domanda ed acquisita la documentazione necessaria effettua una prima valutazione della fragilità sociale ed economica del richiedente e lo invita a scegliere direttamente, con propria autonoma scelta, l'Ente accreditato dall'elenco dei soggetti iscritti nel Registro dei soggetti accreditati dell'Ambito di Dalmine.

Se il cittadino sceglie SOL.CO città aperta, servizio accreditato e gestito in collaborazione con Fondazione San Giuliano:

- Il coordinatore si raccorda con l'assistente sociale comunale per svolgere la visita domiciliare presso il richiedente e, in accordo con lo stesso e/o la sua famiglia, predispongono il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI);
- Il PAI sarà sottoscritto, per accettazione degli impegni che comporta, da parte del richiedente o di un suo familiare, dal Servizio Sociale del Comune di residenza e dal nostro ente accreditato.
- Il coordinatore concorda con il soggetto beneficiario e/o la famiglia, previa acquisizione del PAI, le modalità organizzative per la realizzazione del PAI (che potrà essere modificato, interrotto o sospeso solo in accordo con il Servizio Sociale del Comune di residenza).
- L'attivazione del servizio al domicilio dell'utente avviene: entro 3 gg lavorativi dalla sottoscrizione del PAI; (nel caso vi siano situazioni di particolare urgenza segnalata dai Servizi Sociali, l'attivazione sarà organizzata entro 48 ore dalla richiesta)

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

- Assistente sociale (del comune di riferimento)
- Coordinatore;
- Ausiliario Socio Assistenziale o Operatore Socio Sanitario (A.S.A./O.S.S.);
- personale complementare (Psicologo, Fisioterapista, Educatore, Infermiere)

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.

Servizi offerti e tipologia prestazioni

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) eroga a domicilio le seguenti prestazioni **dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle ore 7 alle ore 20.**
(l'estensione alla domenica e ai giorni festivi avviene solo nei casi di effettivo bisogno valutato dall'assistente sociale del Comune)

Prestazioni igienico- sanitarie:

- aiuto per la cura della persona: igiene personale, vestizione, assunzione dei pasti, bagno assistito, mobilizzazione della persona, deambulazione;
- interventi per la tutela igienico-sanitaria della persona e non separabile da un'attività integrata di assistenza alla persona: controllo nell'assunzione dei farmaci, prevenzione delle piaghe da decubito, accompagnamento alle visite mediche, frizioni, aiuto nell'uso di ausili in caso di necessità;
- rilevazione di segni o sintomi di malattie per la comunicazione al coordinatore del servizio, ai familiari e al medico di base.

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

Prestazioni di socializzazione:

- aiuto per favorire la socializzazione mantenendo e rafforzando le relazioni familiari, amicali, di vicinato;
- accompagnamento ad iniziative ricreative, ludiche, anche promosse dalla comunità locale;
- accompagnamento per uscite sul territorio.

Prestazioni di governo dell'alloggio:

- cura delle condizioni igieniche essenziali dell'abitazione in relazione alle prestazioni svolte: riordino della stanza, cambio della biancheria, lavaggio e stiratura vestiti, preparazione pasti o eventuale consegna al domicilio per i Comuni che ne fanno richiesta.

Prestazioni complementari:

L'Assistente Sociale può usufruire, all'interno dei progetti individualizzati, **dell'attivazione di ulteriori prestazioni complementari** tra quelle offerte come migliorie dagli enti accreditati:

- Psicologo per supporto psicologico
- Consulenti specialistici: educatore professionale, infermiere e fisioterapista

Modalità di erogazione dei servizi

Gli interventi del Servizio Assistenza Domiciliare sono realizzati attraverso 3 fasi di lavoro:

1. la prima fase prevede **un'azione preliminare di conoscenza**
2. nella seconda fase avviene **l'attivazione dell'intervento a domicilio**
3. ed infine la terza fase è quella dello **svolgimento** e del **monitoraggio**

Le azioni previste in ogni fase sono le seguenti:

- ***Azione preliminare di conoscenza***: visita domiciliare del coordinatore e dell'assistente sociale per la valutazione complessiva dello stato di bisogno, stesura del PAI con individuazione dei relativi obiettivi, individuazione dell'operatore (Asa o Oss) di riferimento per il caso, presentazione del PAI all'equipe socio-assistenziale.
- ***Attivazione dell'intervento***: avvio dell'attività a domicilio, realizzazione delle prestazioni previste (primarie, complementari), individuate nell'ottica di una lettura complessiva e integrata del caso.
- ***Svolgimento e monitoraggio***: Programmazione settimanale delle attività, monitoraggio dell'andamento del servizio attraverso contatti telefonici, incontri dell'equipe socio-assistenziale. Inoltre in questa fase sono previste:
  - visite domiciliari (o incontri con i familiari) per aggiornamenti, verifiche ed eventuali modifiche del PAI degli utenti in carico, in accordo con l'Assistente Sociale.
  - rendicontazione in chiave di controllo quantitativo delle prestazioni erogate.

Modalità di collaborazione con la Committenza per l'elaborazione e l'attivazione dei progetti e/o prestazioni

Lo sviluppo di un servizio funzionale a soddisfare i bisogni dell'utenza e dei loro caregiver, e più in generale delle comunità in cui operiamo, sono elementi fondamentali che vengono perseguiti con:

- ❖ incontri semestrali con ambito di Dalmine (responsabile UDP e/o referente area anziani) per verifica andamento del servizio, sviluppo, innovazione e integrazione con il piano di zona

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

- incontri periodici con le assistenti sociali dei comuni, sia in forma aggregata di presidio o di ambito che singola per andamento del servizio, per innovazione a livello locale e integrazione con i servizi promossi dall'amministrazione
- contatti telefonici periodici del coordinatore con l'Assistente Sociale, e incontro a cadenza mensile per una restituzione sull'andamento del servizio presso gli utenti e per discutere eventuali cambiamenti nelle condizioni del paziente e valutare eventuali modifiche nella tipologia di intervento (frequenza degli accessi, orari, attività, ecc)
- incontro di équipe, con cadenza periodica, tra gli operatori che svolgono l'assistenza e il coordinatore, per una verifica sull'andamento dell'assistenza di ciascun paziente, con opportunità di confronto e discussione in merito a eventuali difficoltà incontrate nell'interazione con i pazienti e famigliari, sul piano tecnico e sul piano relazionale. Viene redatto un verbale della riunione

Schema indicatori per collaborazione e raccordo con la committenza

Risultato atteso	Indicatore	Mezzo di verifica
Lavoro di rete con servizi specialistici esistenti sul territorio	Numero incontri del coordinatore con la rete dei servizi e/o numero di collaborazioni attivate	Verbali degli incontri
Maggiore efficienza degli aspetti gestionali e organizzativi	Utilizzo e funzionamento del nuovo sistema informatico, modalità e tempi di passaggio delle informazioni, riduzione del turn over	Numero di segnalazioni di inefficienza da parte degli utenti, degli operatori e delle assistenti sociali.
Innalzamento qualitativo delle risorse umane operative	Autonomia e responsabilizzazione degli operatori. Incremento competenze	Valutazione degli operatori. Restituzione e grado di soddisfazione dell'utente.

Schema indicatori per valutazione e rivalutazione dei progetti

Tipologia di report	Periodicità	Destinatari e mezzi di diffusione
Scheda anamnestica di presentazione	Dopo la prima visita domiciliare	Servizio SAD e servizio sociale comunale
Scheda di verifica	In occasione di visite domiciliari	Servizio SAD e servizio sociale comunale
Griglie di programmazione settimanali	Ogni due settimane	Famiglia, assistente sociale, operatori, coordinatore, segreteria
Verbali di equipe	Bimensile	Coordinatore, A.S, equipe socio-assistenziale
Prospetto di rendicontazione	Mensile	Responsabile di Progetto, amministrazione comunale
Schede di chiusura del progetto	Al termine del progetto	Servizio SAD e servizio sociale comunale
Questionario di gradimento del servizio	Annuale	Utenti e/o familiari

Modalità di raccordo con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento e con la rete del territorio;

Gli utenti e i loro familiari rappresentano gli interlocutori principali del nostro operato, soprattutto nel caso in cui i destinatari dei nostri servizi si trovino in una situazione di non autosufficienza. SOLCO

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

CITTÀ APERTA e Fondazione San Giuliano si impegnano pertanto a coinvolgere attivamente la rete familiare, nell'ottica di un sostegno e supporto reciproco.

- contatti telefonici periodici del coordinatore con l'Assistente Sociale, e incontro a cadenza mensile per una restituzione sull'andamento del servizio presso gli utenti e per discutere eventuali cambiamenti nelle condizioni del paziente e valutare eventuali modifiche nella tipologia di intervento (frequenza degli accessi, orari, attività, ecc).
- incontro di équipe, con cadenza periodica, tra gli operatori che svolgono l'assistenza e il coordinatore, per una verifica sull'andamento dell'assistenza di ciascun paziente, con opportunità di confronto e discussione in merito a eventuali difficoltà incontrate nell'interazione con i pazienti e famigliari, sul piano tecnico e sul piano relazionale. Viene redatto un verbale della riunione
- contatti anche telefonici con l'utente o i familiari dell'utente

Schema di raccordo e coinvolgimento della famiglia nell'erogazione del servizio:

Coinvolgimento della famiglia	Miglioramento del servizio	Connessioni col territorio
Rafforzare la capacità di sostegno delle famiglie, attraverso un sistema di azioni di supporto e sollievo	Collegamento strutturato con le reti di supporto, formali e informali	Far emergere la capacità di cura presente nei territori, integrando le varie forme di aiuto, anche di tipo spontaneo
Qualificare l'azione del care-giver	Capacità di dare spazio e assumere le percezioni degli utenti e dei loro familiari-	Maggiore sensibilizzazione delle realtà locali
Mantenimento della rete di relazioni sociali della famiglia	Modulazione degli interventi, con attenzione allo stato funzionale/cognitivo dell'utente e alle capacità emotive e relazionali	

Orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici;

Il S.A.D. viene effettuato a domicilio della persona richiedente **dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle ore 7 alle ore 20.**
(l'estensione alla domenica e ai giorni festivi avviene solo nei casi di effettivo bisogno valutato dall'assistente sociale del Comune)

Esistono due sedi di riferimento del servizio:

Sede amministrativa

Via Innocenzo XI, 24128 BERGAMO tel. 035-250342 segreteria@solcocittaaperta.it

Segreteria operativa

Via Gramsci 18/20, 24040 VERDELLINO tel. n. 335-7114860 dal lunedi al venerdi dalle 8:30 alle 16:30

In caso di attivazione del servizio al cittadino sarà fornito il numero di cellulare del coordinatore di riferimento che sarà reperibile durante il funzionamento del servizio. I servizi sociali dei comuni avranno da subito il numero di cellulare di riferimento del coordinatore del servizio

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

Sistema di valutazione adottato del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e di controllo

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

vedi allegato questionario di soddisfazione

Sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami

È disponibile presso gli uffici del servizio e sarà consegnato ad ogni cittadino nel momento della presa in carico del cittadino stesso un modulo per la segnalazione dei disservizi e dei reclami. Sarà uno dei cardini di feed-back per il miglioramento continuo del servizio stesso.

Vedi allegato segnalazioni e reclami

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

Carta dei Diritti dell'Anziano D.G.R. 8494 del 22/03/2002

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

SERVIZIO SAD

AMBITO DI DALMINE

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO UTENTE SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANNO_____

Gentile utente,

allo scopo di rendere sempre più efficiente il Servizio di Assistenza Domiciliare, le offre il seguente **Questionario di Gradimento per la rilevazione della sua Soddisfazione.** Il Questionario rappresenta per la nostra attività uno strumento prezioso che vuole valutare il livello qualitativo del servizio di Assistenza Domiciliare erogato e, nel contempo, individuare i punti di forza e di debolezza del servizio offerto per capire e anticipare le esigenze presenti e future e poter così progressivamente e tempestivamente riprogrammare il servizio.
Le chiediamo di dedicarci parte del suo tempo per un sincero giudizio affinché le Sue risposte e i suoi commenti diventino strumenti indispensabili per un costante e continuo impegno al miglioramento della nostra organizzazione e la gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Il presente questionario dovrà essere compilato in forma anonima*, tutte le risposte saranno trattate in forma aggregata e nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto statistico e privacy* ***e consegnato in busta chiusa all'Assistente Domiciliare entro il_____***

Eventuali motivazioni potranno essere riportate nello spazio apposito. **PRIMA DI AVERE IL SERVIZIO**

1. Chi l'ha informata circa la possibilità di avere un Servizio a Domicilio con prestazioni di tipo socio-sanitario?
   □ un conoscente
   □ il medico di famiglia
   □ l'infermiere
   □ l'assistente sociale
   □ altro…….

QUALITÀ DEL SERVIZIO CHE STA RICEVENDO

2. Il Servizio di cui usufruisce l'aiuta anche ad affrontare i problemi di assistenza quotidiani?

Igiene personale	□ Sì	□ No
Cura del corpo	□ Sì	□ No
Gestione della casa	□ Sì	□ No

3. Se ha risposto di No ad una delle possibilità precedenti, ritiene di poter avere bisogno di aiuto per queste attività?

   □ Sì □ No

Segnalare con una crocetta le caselle che rappresentano maggiormente la sua opinione

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

ASPETTI DEL SERVIZIO PER I QUALI CHIEDIAMO LA SUA VALUTAZIONE	MOLTO SODDISFA CENTE	ABBASTANZA SODDISFA CENTE	POCO SODDISFA CENTE	PER NULLA SODDISFA CENTE
4) È soddisfatto della puntualità degli interventi?				
5) Considera adeguato il comportamento assunto dagli operatori?				
6) È soddisfatto dell'attenzione prestata alle sue esigenze durante gli interventi assistenziali?				
7) Ritiene che l'atteggiamento del personale nei Suoi confronti sia cortese e disponibile?				
8) È soddisfatto della competenza e preparazione tecnica degli operatori?				
9) Considera che gli operatori tutelino e rispettino la Sua riservatezza?				
10) Ritiene che il servizio Assistenziale risponda ai bisogni per i quali è stato richiesto?				

11. Sarebbe interessato al servizio se erogato in una fascia oraria più ampia?

□ Sì □ No

12. Ritiene che il Servizio di Assistenza Domiciliare l'abbia aiutata a gestire al meglio la Sua situazione?

□ Sì □ No

GIUDIZIO COMPLESSIVO

13. Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio di assistenza Domiciliare?

□ Molto Soddisfacente □ Abbastanza Soddisfacente □ Poco Soddisfacente □ Per nulla Soddisfacente

14. Quali prestazioni vorrebbe che fossero offerte da Servizio di Assistenza Domiciliare che ora non sono offerte?

……

……

……

Grazie per la disponibilità!

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI LAMENTELE RECLAMI

Il/La sottoscritto/a sig./sig.ra _____

residente a _____in via _____n°____

cell _____ email_____

OGGETTO_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

SCHEDA per APPREZZAMENTI

Il/La sottoscritto/a sig./sig.ra _____

residente a _____in via _____ n°____

cell _____ email_____

(descrivere)_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

da inviare via posta e per email a:

Via Innocenzo XI, 3 - 24128 BERGAMO tel 035 250342 segreteria@solcocittaaperta.it

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

QUESTIONARIO PER GLI OPERATORI ANNO_____
(barrare con una crocetta il campo che si desidera selezionare**)**

Genere del compilante M · F ·

Servizio	**SAD**

1. Come valuta il suo livello di soddisfazione rispetto a:	pessimo	discreto	buono	ottimo
- riconoscimento personale				
- compiti svolti				
- inquadramento professionale				
- riconoscimento professionale				
- riconoscimento economico				

2. Come valuta i rapporti con i colleghi sul piano:	pessimo	discreto	buono	ottimo
- della relazione personale				
- della collaborazione e dello scambio professionale				
- dell'organizzazione interna ai servizi				

3. Come valuta l'organizzazione gerarchica interna:	pessimo	discreto	buono	ottimo
- funzionale al buon andamento dei servizi				
- limitante rispetto alle potenzialità dei servizi				
Quali suggerimenti o considerazioni ha da fare nel merito?				

4. Come valuta il coordinamento, nel servizio dove opera, rispetto alle sue aspettative in merito al/alla:	pessimo	discreto	buono	ottimo
- valorizzazione del proprio ruolo e profilo professionale				
- buon funzionamento dei servizi				
- facilitazione delle relazioni interne: personali e professionali				
- assunzione delle proprie responsabilità				

5. Ritiene che all'interno dei servizi gli operatori:	per niente	poco	molto	del tutto
- fruiscano di adeguati percorsi di formazione professionale ?				
- possano avere aspettative di crescita professionale				
- si sentano garantiti rispetto al proprio futuro lavorativo ?				
- abbiano responsabilità ripartite in modo funzionale alle attività da svolgere?				

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

Se nell'ultima risposta ha indicato "per niente" o "poco" dica cosa ritiene che vada modificato:
Se nell'ultima risposta ha indicato "molto" o "del tutto" esemplifichi i motivi di soddisfazione:

Per quanto riguarda la formazione professionale:	SI	NO
- sente la necessità di momenti formativi diversi da quelli fatti?		
- Se si, quali?		

- dal suo punto di vista, dia una definizione di formazione professionale
- quali sono le materie/gli argomenti/gli ambiti rispetto ai quali vorrebbe si tenessero percorsi formativi?
- ha dei suggerimenti da dare?

Descriva negli ultimi due mesi un episodio che l'ha fatta sentire gratificata _____ _____ _____

Comune di Dalmine
Protocollo n. 11403/2022 del 25/03/2022

Descriva negli ultimi due mesi un episodio che l'ha particolarmente delusa nell'ambito di lavoro

_____

_____

_____

_____