



CARTA DEL SERVIZIO



ASSISTENZA DOMICILIARE

Indice

PREMESSA	3
Cooperativa Sociale Pagefha Onlus: breve presentazione	3
Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi.....	3
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E OBIETTIVI	4
TIPOLOGIA DI UTENZA.....	5
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO	5
Responsabile di Area	5
Coordinatore del servizio	5
ASSISTENTE DOMICILIARE/OSS	6
MODALITÀ DI ATTIVAZIONE	6
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO	6
STRUMENTI DI VERIFICA DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DEL PERSONALE	7
RACCORDO CON LA RETE FORMALE E INFORMALE	8
Il rapporto con le Amministrazioni comunali	8
TUTELA DELLA PRIVACY	9
Codice etico e impegno verso i cittadini	9
RECLAMI	9
CONTATTI	9

PREMESSA

La Carta del servizio si propone di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni relative al Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e disabili. Questa guida ha lo scopo di offrire le informazioni necessarie agli utenti e alle loro famiglie in merito ai principi e al modello organizzativo adottato da Cooperativa Sociale Pagefha Onlus nella gestione del servizio in oggetto.

Il seguente documento viene distribuito alle famiglie degli utenti, agli operatori del servizio incaricati e a chiunque possa essere interessato.

Cooperativa Sociale Pagefha Onlus: breve presentazione

Cooperativa Sociale Pagefha progetta e realizza azioni mirate alla **promozione della persona in ogni fase della vita, con particolare attenzione ai momenti più delicati quali la crescita, il disagio e la terza età**. Con l'esperienza e la professionalità acquisite in oltre 30 anni di attività, Pagefha crede nella **possibilità di migliorare la qualità della vita delle persone**, attraverso interventi volti a **favorirne il benessere nella quotidianità, la relazione e l'integrazione nella comunità**. La forza della cooperativa è la **qualità del servizio**, garantita dall'esperienza e dalla formazione continua del personale. Ogni membro della cooperativa è **accuratamente selezionato e formato**. Pagefha garantisce il monitoraggio dell'attività del personale, il coordinamento giornaliero e la continuità del servizio per tutto il periodo di erogazione.

La cooperativa è attiva in numerosi ambiti: inclusione sociale e supporto educativo, servizio di assistenza scolastica in appalto per conto degli enti locali, gestione di servizi educativi e ricreativi per infanzia e minori; gestione servizi di assistenza domiciliare per persone anziane e/o con disabilità;

promuove inoltre interventi assistenziali su scala nazionale ed è ente accreditato dalla Regione Marche per la formazione professionale nell'ambito dei servizi educativi e socio-sanitari. Inoltre organizza e gestisce centri diurni nell'area della disabilità.

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Uguaglianza. Nell'erogazione delle prestazioni non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamento sessuale, condizioni psicofisiche o socioeconomiche. L'uguaglianza viene garantita dal rispetto delle esigenze sociali e personali di ciascun utente mediante progetti educativi e piani assistenziali individualizzati.

Imparzialità. Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità. L'erogazione dei servizi avviene con continuità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza. Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal d.lgs. 101/2018

Diritto di scelta

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

Partecipazione e informazione. La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce, inoltre, l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Efficienza ed efficacia. La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati a parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E OBIETTIVI

Le prestazioni socio-assistenziali erogate dalla cooperativa nell'ambito del SAD consistono in attività di sostegno alla persona, di prevenzione e di mantenimento dell'autonomia.

I principali servizi offerti dal SAD sono i seguenti:

- Igiene personale quotidiana e bagno assistito
- Mobilitazione (es: alzata e messa a letto, cambio postura, ecc.)
- Aiuto nella vestizione e nella deambulazione
- Supervisione igienica e alimentare
- Prestazioni igienico – sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche; eventuale collaborazione con il personale sanitario (supervisione per la corretta assunzione di terapie farmacologiche, frizioni e massaggi anti decubito, ecc)
- Aiuto nella preparazione e nell'assunzione dei pasti a domicilio
- Igiene e cura dell'ambiente (riordino e igiene ordinaria degli ambienti di vita di uso quotidiano)
- Sostegno nelle attività quotidiane volte a favorire l'autosufficienza (accompagnamento presso i medici di base, presidi sanitari, uffici pubblici per pratiche varie, prenotazione visite/esami sanitari, etc)
- Svolgimento di commissioni e pratiche burocratiche per conto dell'utente
- Consegna pasti a domicilio
- Sostegno alla partecipazione alla vita della comunità, facilitando il rapporto con le strutture ricreative e culturali esistenti sul territorio; aiuto nella vita di relazione
- Sostegno nell'attivazione di altri servizi comunali di Servizio Sociale (es. funzioni di segretariato sociale)
- Prestazioni complementari: lavanderia e interventi di pulizia straordinaria
- Altre prestazioni/servizi previsti all'interno del piano assistenziale individualizzato

Con lo svolgimento del SAS si intendono perseguire i seguenti obiettivi:

- Offrire un aiuto all'anziano, attraverso la tutela socio-sanitaria, al fine di consentire più a lungo possibile la permanenza nel proprio ambiente di vita, anche in presenza di gravi condizioni funzionali per la soddisfazione dei normali bisogni di vita quotidiana;
- Sostenere le famiglie nei loro compiti di cura nei confronti dell'anziano;
- Prevenire la perdita dell'autonomia, potenziare, mantenere e recuperare l'orientamento spazio temporale, la propria identità e la relazione interpersonale.
- Tutoring a famiglie e/o assistenti familiari

TIPOLOGIA DI UTENZA

I destinatari del Servizio di Assistenza Domiciliare sono:

- persone anziane parzialmente autosufficienti o non autosufficienti
- persone con disabilità o in condizione di fragilità

ORARI DI SERVIZIO

Dal lunedì al sabato: 7,30 –19,30

Il servizio può operare nelle 12 ore giornaliere e nei giorni festivi, secondo quanto previsto dal progetto Individualizzato di vita e di cure.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO

L'organizzazione del Servizio da parte della cooperativa coinvolge diverse figure professionali che operano affinché la qualità dello stesso sia salvaguardata attraverso azioni strutturate di pianificazione, monitoraggio e verifica.

Responsabile di Area

Garantisce la funzione di consulenza alle scelte strategiche e agli orientamenti progettuali che sottendono il servizio di assistenza domiciliare, in stretto raccordo con le Amministrazioni comunali. Funge da snodo per definire eventuali protocolli e intese con i diversi attori istituzionali e supervisiona il lavoro del coordinatore.

Coordinatore del servizio

Ha il compito di garantire l'indirizzo generale dei progetti individuali di assistenza nei suoi aspetti metodologici, organizzativi e tecnici, con la supervisione del Responsabile di Area e in costante raccordo con i referenti istituzionali dei servizi territoriali. Seleziona, in collaborazione con il referente delle risorse umane, gli operatori da impiegare nelle singole progettualità e definisce la pianta organica del servizio; valuta l'operato dell'operatore attraverso colloqui periodici di verifica.

ASSISTENTE DOMICILIARE/OSS

È la figura centrale per la riuscita del progetto assistenziale. Gli Operatori del servizio in organico alla cooperativa sono possesso delle qualifiche di:

- OSS
- OTA
- OSA
- titolo di partecipazione ad iniziative formative pertinenti con le prestazioni da garantire della durata minima complessiva di 40 ore.
- Attualmente la cooperativa ha in organico nell'ambito del SAD le seguenti figure professionali:
- n.3 Operatori socio assistenziali
- n. 30 Assistenti domiciliari

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

La fase iniziale di un intervento a domicilio è una fase cruciale e merita massima attenzione, anche per la rapidità con cui si può realizzarsi, sulla base dell'urgenza del bisogno. Dal momento in cui il coordinatore del servizio di assistenza domiciliare riceve la richiesta di attivazione da parte dei Servizi Sociali, è sua cura assumere il maggior numero di informazioni utili alla comprensione del caso specifico ed alla conoscenza del **contesto in cui l'intervento andrà a realizzarsi**. Il coordinatore contatta la famiglia per stabilire un appuntamento presso il domicilio: durante la **visita domiciliare**, il coordinatore presenta il servizio, le modalità gestionali e la modulistica che verrà utilizzata dall'assistente. Allo stesso tempo, raccoglie dall'utente e dai familiari tutte le informazioni utili, le richieste e i bisogni da loro percepiti. Se la famiglia acconsente, il coordinatore può incontrare eventuali altre figure di riferimento, come fisioterapisti, logopedisti, assistenti privati, etc. La capacità di comprensione del contesto è essenziale per procedere al matching, cioè all'efficace individuazione della figura professionale da incaricare, che risulti adeguata sia per competenze tecniche che per caratteristiche personali

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene svolto nel rispetto del Piano Assistenziale Individualizzato, e del monte ore assegnato dal Comune di residenza, tenendo conto delle indicazioni fornite dal Servizio Sanitario o dal Servizio Sociale di riferimento.

Il servizio viene effettuato da un operatore in rapporto 1/1 per ciascun utente.

Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere erogato:

- in modo prevalente presso il domicilio dell'utente
- in ambito esterno per il disbrigo delle attività quotidiane funzionali allo svolgimento del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene:

- svolto secondo giorni e orari, preventivamente concordati con la famiglia interessata, secondo le modalità che risultino funzionali al regolare svolgimento dell'intervento;
- garantito nei giorni feriali, escluse festività infrasettimanali, mantenendo il carattere di continuità all'interno del mese e prevedendo eventuali e opportune variazioni come di seguito riportato:

- o nel caso di assenze non programmate (che interessano singole giornate nell'ambito di una stessa settimana) legate a motivi dell'operatore o della famiglia, il servizio potrà essere recuperato nel corso mese di riferimento, previa disponibilità dell'operatore e dell'utente. (nel caso in cui le assenze non programmate si verificano nell'ultima settimana del mese, il servizio può essere recuperato entro e non oltre la prima settimana del mese successivo)
- o nel caso di assenze programmate dell'assistente domiciliare di almeno 1 settimana consecutiva (ferie autorizzate, congedi straordinari, malattia prolungata), il servizio sarà gestito da personale sostitutivo, previa disponibilità della famiglia..
- o nel caso di assenze programmate della famiglia e dell'assistito di almeno 1 settimana consecutiva, il servizio non potrà essere recuperato.

Lo svolgimento del servizio viene registrato su appositi report mensili (indicando presenze giornaliere, attività svolte ed eventuali criticità) e sottoscritto giornalmente sia dall'operatore sia dal referente familiare.

STRUMENTI DI VERIFICA DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DEL PERSONALE

La coordinatrice è responsabile del controllo quantitativo e qualitativo del servizio erogato e relaziona periodicamente sull'andamento dello stesso nella sua globalità con i Servizi Sociali del Comune di residenza e con i Servizi Sanitari competenti. fornendo indicazioni in merito agli obiettivi di lavoro perseguiti, alle metodologie e strategie impiegate e ai risultati raggiunti.

Le attività di monitoraggio e di verifica sono garantite attraverso i seguenti strumenti, atte a valutare la corretta erogazione del servizio secondo gli standard stabiliti dal sistema qualità aziendale e dal capitolato d'appalto:

- **Relazioni periodiche.** Ogni operatore è tenuto a redigere tre relazioni l'anno per ogni utente assistito, nelle quali deve riportare informazioni relative al servizio svolto, eventuali problematiche riscontrate, le modalità con cui queste sono state gestite e se sono state risolte o sono ancora in corso, le attività che sono state svolte nel periodo di riferimento in relazione agli obiettivi prefissati nel PEI, le osservazioni circa le attività svolte, gli obiettivi raggiunti, lo stato di avanzamento del progetto assistenziale. Il coordinatore del servizio supervisionerà le relazioni; sulla base di quanto emerso verranno evidenziate eventuali situazioni non conformi o potenzialmente tali, in modo tale da attivare, se necessarie, azioni correttive o preventive. Le relazioni verranno successivamente inviate ai servizi sociali competenti per territorio.
- **Relazione annuale del coordinatore** circa l'andamento generale del servizio che evidenzia criticità e gli obiettivi raggiunti. Al termine dell'anno è trasmesso dal coordinatore ai servizi sociali di riferimento.
- **Incontri periodici di verifica.** Sono finalizzati a controllare l'andamento dell'intervento, sia per valutarne l'effettiva funzionalità ed efficacia sia per apportare azioni correttive. Sono organizzati

periodicamente e prevedono la partecipazione dei referenti dei servizi sociali competenti, del coordinatore del servizio della cooperativa, della famiglia e dell'operatore. L'ente committente e i servizi coinvolti nel piano assistenziale dell'utente hanno la possibilità di richiedere alla cooperativa, ulteriori incontri di verifica qualora si verificassero criticità che limitino o impediscano il regolare svolgimento del piano e il conseguente raggiungimento degli obiettivi previsti.

- **Relazioni extra di aggiornamento.** Su richiesta dei Servizi Sociali competenti, o in caso di necessità valutata dal coordinatore, gli operatori possono redigere in tempi brevi relazioni di aggiornamento che esulano dalle consuete tempistiche, al fine di segnalare particolari bisogni o criticità.

- Qualora fosse necessario, il coordinatore può convocare le riunioni con maggiore frequenza. Il personale impiegato nel SAD è costantemente monitorato nell'esercizio delle proprie funzioni dal coordinatore. Nell'ambito di questa attività sono garantiti incontri individuali tra il coordinatore e l'operatore per valutare gli aspetti legati alla motivazione.

Il coordinatore e il referente delle risorse umane sono in costante raccordo ai fini della valutazione delle competenze professionali e organizzative degli operatori.

RACCORDO CON LA RETE FORMALE E INFORMALE

La programmazione del servizio avviene attraverso un proficuo lavoro di rete che vede il coinvolgimento dei Servizi Sociali, dei servizi sanitari pubblici o privati convenzionati e della famiglia del minore.

Il rapporto con le Amministrazioni comunali

Il raccordo tra il coordinatore della cooperativa per il servizio e i referenti degli enti pubblici è costante e puntuale.

Il rapporto con le Amministrazioni locali è di collaborazione, scambio e confronto continui rispetto alle situazioni in carico. Ciò consente di progettare interventi in raccordo con altri enti del territorio, nella prospettiva della condivisione del progetto di vita dei minori.

Tra le azioni di raccordo si evidenziano:

- Reperibilità continua del coordinatore nei confronti dei referenti dei Servizi Sociali
- Condivisione periodica delle problematiche emerse durante il servizio o delle segnalazioni evidenziate dalle relazioni semestrali che ogni operatore è tenuto a redigere entro il 10 febbraio ed entro il 10 luglio di ogni anno e che vengono rimesse ai referenti dei Servizi Sociali dei Comuni di residenza dell'utente.
- Convocazione di incontri di verifica extra a seguito di segnalazioni specifiche o nel caso le parti rilevino la necessità di modificare le attività specifiche individuali per il raggiungimento degli obiettivi del P.A.I.
- Pianificazione di riunioni di coordinamento trimestrali tra il coordinatore del servizio e gli assistenti domiciliari titolari

TUTELA DELLA PRIVACY

Il Servizio è soggetto alla tutela della riservatezza dei dati personali sensibili. Pagefha si impegna a garantire per ciascun utente la riservatezza delle informazioni personali e sensibili rilevate durante l'erogazione del servizio, dalla fase della presa in carico e fino alla dimissione dal servizio, attraverso il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

I dati e le informazioni personali riguardanti gli utenti sono gestiti per gli usi consentiti dalla legge e comunque esclusivamente al fine di poter assicurare all'utente un servizio rispondente alle sue esigenze.

Codice etico e impegno verso i cittadini

Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa ha approvato il proprio codice etico e provvede a diffonderlo a tutti gli interessati e ad informarli tempestivamente in merito ad ogni sua modifica od integrazione. Il codice etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico sociali di ogni professionista che opera con la nostra azienda. Questo documento illustra i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la cooperativa si devono attenere, soprattutto nei confronti degli utenti ai quali la cooperativa si rivolge per la realizzazione dei servizi e il soddisfacimento dei loro bisogni diretti e indiretti.

RECLAMI

Pagefha garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti nello svolgimento o nell'organizzazione del servizio, nella prospettiva del miglioramento della qualità del Servizio di Assistenza Domiciliare. Il reclamo rappresenta una comunicazione scritta attraverso la quale l'utente, o un suo familiare, manifesta una lamentela motivata riferita alla non rispondenza del servizio da lui stesso ricevuto con quanto previsto dalla presente carta del servizio e dalle norme di legge in vigore.

Il reclamo deve essere trasmesso per iscritto e deve contenere le seguenti informazioni: dati anagrafici, indirizzo e recapito telefonico. Le azioni intraprese dalla cooperativa in seguito alla ricezione del reclamo vengono comunicate per iscritto all'utente che ha segnalato il disservizio e al servizio sociale comunale entro 15 giorni.

CONTATTI

Per informazioni e chiarimenti in merito all'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare erogato dalla cooperativa è possibile contattare i seguenti recapiti:

Cooperativa Sociale Pagefha onlus, Viale Indipendenza 42, Ascoli Piceno;

telefono: 0736/258491; e-mail: cooperativasociale@pagefha.com; pec: pecpagefha@pec.it;

sito web www.pagefha.com

- Coordinatore del servizio: Dott.ssa Maria Lubes, tel. 334-9963123, e-mail: maria.lubes@pagefha.com
- Responsabile di Area: Dott.ssa Marcella Perongini, tel. 392-2529221; e-mail marcella.perongini@pagefha.com