

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE

PER PERSONE ANZIANE E DISABILI



IL GABBIANO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Carta dei Servizi

Aggiornata il 1 Novembre 2015

Assistenza Domiciliare per Persone Anziane e Disabili

Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Girolodi Forcella, n.27 – Pontevico (BS)

Tel. 030/9930282 – Fax 030/9930419

Email info@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

Indice

La Carta dei Servizi	7
Valori	8
La Vision "Il Gabbiano"	8
La Mission "Il Gabbiano"	9
I valori che guidano "Il Gabbiano"	9
Il nostro Codice Etico	11
Organizzazione e presentazione del servizio di Assistenza Domiciliare	12
Finalità e obiettivi del Servizio	13
Accesso al Servizio	14
Cosa aspettarsi dal Servizio	14
I rapporti del Servizio con gli altri soggetti coinvolti nel progetto	16
Le persone impiegate nel Servizio	17
Partecipazione	18
Assistenza privata	19
Standard di qualità delle prestazioni	19
Conclusioni	20
Allegati alla presente Carta dei Servizi	26



Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa, dove Lei potrà usufruire delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

Desideriamo informarla che il nostro assistito è l'intera Sua famiglia; confidiamo quindi nella partecipazione di tutti mediante suggerimenti utili, graditi, richiesti.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni chiare e complete e rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli scopi e i principi che orientano e guidano il Servizio di Assistenza Domiciliare erogato da Il Gabbiano Cooperativa Sociale ONLUS.

Il Gabbiano, attraverso la Carta dei Servizi, vuole informare tutte le Persone che operano o che hanno dei rapporti con la Cooperativa, circa gli obiettivi generali e specifici che la stessa si è prefissata di raggiungere:

- miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;
- costruzione di un rapporto privilegiato con l'Anziano e la sua famiglia;
- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sociali comunali, le associazioni di volontariato e gli enti istituzionali interessati al Servizio;
- partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete e si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa Il Gabbiano. Il Gabbiano vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo, come indicatori prioritari di qualità, la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

È il patto tra la Cooperativa e gli Utenti del servizio, che vengono informati sugli standard di qualità offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento da adottare nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti. L'obiettivo di questo documento è, dunque, di mettere i cittadini che fruiscono del Servizio nella condizione di controllarne la qualità, e di sapere cosa è giusto aspettarsi dagli operatori e dalla Cooperativa.

Il Gabbiano si impegna da tempo, con determinazione e convinzione, nel perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti.

La Carta è stata creata per la tutela dei diritti delle persone che entrano in contatto con il nostro Servizio di Assistenza Domiciliare. In particolare, la Cooperativa rispetta gli standard di qualità descritti in questo documento e verifica il grado di soddisfazione degli Utenti.

Il servizio domiciliare abbraccia e si impegna a perseguire gli obiettivi della mission della Cooperativa il Gabbiano, di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, per confermare e condividere il valore dei contenuti.

Il servizio adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro dei valori, dei diritti e dei doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito www.ilgabbiano.it.

"Sono salito sulla cattedra per ricordare a me stesso che, per capire la vita, dobbiamo guardare le cose sempre da angolazioni diverse"

da L'attimo fuggente di Peter Weir

Valori

I nostri principi sono:

- la centralità della Persona/Famiglia e in particolare dell'Anziano;
- il miglioramento della qualità della vita nella propria casa attraverso la promozione della salute e di relazioni positive e costruttive;
- la rilevanza sociale dell'Anziano e della famiglia.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita presso il proprio domicilio;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari (P.I./P.A.I.);
- formazione continua del Personale.

La Vision "Il Gabbiano"

La Cooperativa esprime nella propria vision la prospettiva futura e d'insieme che guida ed orienta già oggi il suo operato. È il modo in cui intende raggiungere gli obiettivi della propria mission, è il modo attraverso cui dichiara le cose in cui crede.

Crediamo nel nostro lavoro.

Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle persone, della società e di un modello di impresa più a misura d'uomo.

Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i diritti della persona.

Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.

Crediamo, soprattutto, in un modello culturale che va al di là della tipologia di impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

La Mission “Il Gabbiano”

La mission della Cooperativa è, in sostanza, la sua dichiarazione di intenti, è il suo scopo ultimo, la giustificazione stessa della sua esistenza e, al tempo stesso, ciò che la contraddistingue da tutte le altre organizzazioni che operano nello stesso settore.

Vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, sanitario ed educativo. Vogliamo diventare il partner di riferimento delle istituzioni pubbliche in questi ambiti, in particolare nei territori sui quali stiamo operando.

Vogliamo offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri lavoratori, in modo particolare per i soci.

Vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell'individuo, della società e dell'ambiente.

Ci piace sintetizzare il nostro mandato in cinque parole-chiave: professionalità, affidabilità, opportunità, pratica della cura e sviluppo sostenibile.

I valori che guidano “Il Gabbiano”

Trasparenza gestionale

Come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

Eccellenza professionale

Riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

Rispetto per l'individuo

La persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo ci impegniamo nello sviluppo dei nostri talenti, affinché utilizzino al meglio le proprie capacità e il proprio potenziale per incoraggiare la condivisione di informazioni e il dialogo aperto e nella promozione della diversità e delle pari opportunità. E per questo sviluppiamo in tutte le nostre attività modelli di intervento fondati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse e alle potenzialità dei fruitori e del loro contesto sociale.

Responsabilità

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

Impegno per la società

Desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

Impegno per l'innovazione

L'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

Miglioramento continuo

In un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, creiamo la condizione della ricerca e prevediamo i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

Il nostro Codice Etico

Il codice etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa "Il Gabbiano".

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui i dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con il gruppo si devono attenere. I principi etici e morali enunciati, si ricollegano alla storia della Cooperativa e soprattutto allo spirito di cooperazione e di professionalità che ha sempre contraddistinto i soci ed il personale che l'hanno gestita.

L'impegno della Cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte nell'osservanza della legge con onestà, integrità, correttezza e buona fede nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

Il Gabbiano assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa stessa. Sono state adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati. A tal fine la Cooperativa si impegna, attraverso un'accurata analisi dei rischi, ad individuare le tipologie di reato e le violazioni del Codice Etico che possono verificarsi nell'espletamento delle attività proprie di ciascuna area.

Organizzazione e presentazione del servizio di Assistenza Domiciliare

Il servizio si compone di prestazioni di natura assistenziale ed educativa erogate al domicilio di anziani, disabili ed, in genere, di nuclei familiari che abbiano al proprio interno soggetti a rischio di emarginazione, per consentire alle persone più fragili di restare più a lungo possibile nel proprio normale ambiente di vita. Per raggiungere questa finalità può essere necessario attivare un complesso di interventi coordinati ed integrati sul territorio, anche con i servizi sanitari di base, di cui il SAD è parte integrante.

La Cooperativa garantisce l'erogazione del Servizio secondo valori umani e professionali quali:

- Uguaglianza: agli Utenti è garantito il rispetto della propria personalità e un intervento assistenziale che risponda alle reali necessità, in rapporto alle priorità complessive del Servizio.
- Imparzialità: agli Utenti sono garantite modalità comuni di intervento senza alcuna distinzione di razza, classe sociale o di altre ideologie e di qualunque sia il loro stato mentale.
- Continuità: le prestazioni possono essere interrotte solo su indicazione del servizio sociale del Comune di riferimento. In caso di assenza imprevedibile dell'operatore incaricato del servizio, è garantita la sostituzione entro le 24 ore dalla segnalazione.
- Partecipazione: gli Utenti partecipano al proprio progetto assistenziale fin dalla fase iniziale, con il sostegno degli operatori e dell'Assistente Sociale. Agli Utenti è garantita la verifica delle prestazioni ricevute, offrendo loro l'opportunità di esprimersi sulla qualità dell'intervento ricevuto.
- Professionalità: è garantita la professionalità dell'intervento, svolto da operatori qualificati almeno come Ausiliari Socio Assistenziali (ASA, in Lombardia).
- Efficacia ed efficienza: le prestazioni sono erogate sulla base di un progetto personalizzato (Piano Assistenziale Individuale - PAI) predisposto dall'Assistente Sociale competente e monitorato da un'équipe composta da professionisti diversi; all'Utente sono garantite la qualità e la tempestività delle prestazioni.

Finalità e obiettivi del Servizio

L'assistenza domiciliare ha lo scopo di permettere agli anziani in carico di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, assicurandogli l'aiuto necessario per le attività di cura e igiene della persona e della casa. La personalizzazione è una caratteristica fondamentale del Servizio che deve, per quanto possibile, adattarsi alle esigenze e alle abitudini delle persone in carico.

L'intervento dei nostri operatori, riassumendo, ha la finalità di:

- accogliere, e saper interpretare le esigenze particolari di ogni persona in carico;
- garantire la cura della persona (igiene, assistenza ...);
- permettere di evitare ogni forma di ricovero o ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie;
- permettere la permanenza della persona all'interno del proprio ambiente di vita, consentendole un'esistenza libera anche se parzialmente protetta.

Il servizio ha i seguenti obiettivi:

- favorire l'autosufficienza dell'assistito, con interventi che affianchino la persona per compensare le autonomie perse;
- contribuire al miglioramento della qualità di vita dell'assistito;
- supportare le famiglie che si fanno carico di un congiunto non autosufficiente;
- permettere all'assistito di restare il più a lungo possibile nel proprio ambiente di vita, evitando o ritardando il più possibile il ricovero in strutture residenziali;
- favorire la socializzazione ed i rapporti interpersonali.

Accesso al Servizio

Come fare per accedere al Servizio

La domanda per l'ammissione al Servizio di Assistenza Domiciliare deve essere inoltrata ai Servizi Sociali del Comune di residenza.

Il Servizio Sociale provvede a valutare la natura del bisogno e a concordare con l'interessato e la famiglia i termini della presa in carico dell'Utente.

Per ogni situazione, l'Assistente Sociale stende un Piano Assistenziale Individualizzato che contiene gli obiettivi dell'intervento e le azioni per perseguirli, gli indicatori di risultato e i tempi e le modalità delle verifiche.

Secondo quanto previsto dal Piano Individualizzato e in accordo con l'interessato e la sua famiglia, si concordano i tempi d'accesso, la durata di ciascun accesso, le prestazioni che verranno svolte in ciascun accesso; l'operatore incaricato dell'assistenza viene quindi presentato all'interessato ed alla sua famiglia.

Il Servizio può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte degli Utenti, secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun Comune.

L'attivazione del Servizio da parte della Cooperativa è, di norma, garantita entro tre giorni dalla segnalazione da parte del Servizio Sociale.

Riassumendo, le fasi dell'accesso al Servizio sono:

1. Richiesta al Comune
2. Valutazione da Parte del Servizio Sociale
3. Scelta del fornitore del Servizio (nel caso di servizi accreditati)
4. Stesura del Piano Assistenziale Individualizzato
5. Definizione dei tempi d'accesso e delle prestazioni
6. Presentazione dell'operatore alla famiglia e avvio del Servizio.

Cosa aspettarsi dal Servizio

Le prestazioni possono essere erogate nell'arco orario tra le 7.30 e le 18.00 nei giorni feriali e, qualora il Progetto Individualizzato lo richieda, nei giorni festivi, salvo richieste particolari. Si tratta di interventi di natura socio-assistenziale e sono, a titolo esemplificativo, le seguenti:

Attività di assistenza diretta alla persona:

- igiene personale;
- alzata dal letto, vestizione;
- assunzione dei pasti;
- corretta deambulazione;
- addestramento all'utilizzo degli ausili.

Aiuto per il governo della casa:

- cura delle condizioni igieniche dell'alloggio;
- riordino del letto e cambio della biancheria;
- preparazione dei pasti;
- aiuto nello svolgimento di piccole commissioni (spesa, farmacia, ecc.).

Aiuto per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere:

- mobilitazione dell'utente allettato;
- aiuto nella deambulazione sia all'interno che all'esterno dell'ambiente domestico;
- accompagnamento presso gli ambulatori dei medici di base, i presidi sanitari e presso gli uffici pubblici per pratiche urgenti e/o indispensabili.

Prestazioni igienico sanitarie semplici:

- frizioni e massaggi anti-pediculosi;
- frizioni e massaggi anti-decubito;
- assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche.

Prestazioni di segretariato sociale e di socializzazione:

- interventi finalizzati a contrastare l'emarginazione sociale, favorendo il contatto ed il rapporto con le strutture ricreative e culturali per promuovere la partecipazione alla vita di comunità;
- coinvolgimento dei vicini, dei parenti e dei volontari;
- disbrigo pratiche burocratiche ed amministrative.

Il Servizio non eroga prestazioni di carattere sanitario, né di natura medico-infermieristica, né di riabilitazione specialistica.

I rapporti del Servizio con gli altri soggetti coinvolti nel progetto

Per raggiungere gli obiettivi del Progetto, il Servizio deve essere in continuo rapporto con tutti gli altri attori che possono contribuire al benessere della persona in carico, in particolare:

Rapporti con il Servizio Sociale:

Perché	Chi	Quando
Condivisione del progetto	<ul style="list-style-type: none">• Coordinatore/Tutor• Assistente Sociale• (Operatore incaricato)	All'avvio di ogni servizio
Prima verifica del Progetto	<ul style="list-style-type: none">• Coordinatore/Tutor• Assistente Sociale• (Operatore incaricato)	Dopo 15 giorni dall'avvio del servizio (secondo le indicazioni dell'Assistente Sociale)
Verifica del Progetto	<ul style="list-style-type: none">• Assistente Sociale• Operatori• Coordinatore/Tutor	Secondo le previsioni del PAI
Verifica della soddisfazione del Committente	Referente della Cooperativa	Una volta all'anno

Rapporti con l'associazionismo e il volontariato del territorio:

Perché	Chi	Quando
Coinvolgimento nella realizzazione del progetto	<ul style="list-style-type: none">• Coordinatore/Tutor• Rappresentanti reti secondarie	Durante tutta la durata del progetto

Rapporti con le famiglie:

Perché	Chi	Quando
Condivisione del Piano di Assistenza	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore/Tutor • Famiglia 	All'avvio di ogni Servizio e in seguito ad ogni modifica del Progetto
Problemi o necessità	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore/Tutor • Operatori • Familiari/Utente 	A richiesta della famiglia
Verifica della soddisfazione della famiglia	<ul style="list-style-type: none"> • Familiari/Utente 	Una volta all'anno

Le persone impiegate nel Servizio

Il Responsabile dei Servizi Territoriali della Cooperativa è la figura che deve assicurare il rispetto degli obiettivi gestionali e degli standard qualitativi. In particolare il Responsabile:

- pianifica e programma l'erogazione del servizio;
- si occupa del controllo di qualità e dell'attività di verifica.

Il Coordinatore dipende dal Responsabile dei Servizi Territoriali e lo supporta nella gestione concreta dell'attività di erogazione del servizio e nella gestione delle risorse umane. E' il riferimento per le famiglie e per i Servizi Sociali. In particolare, il Coordinatore:

- si occupa della gestione degli operatori del servizio;
- gestisce la loro eventuale sostituzione per assenze non programmate;
- partecipa con i Servizi Sociali alla verifica degli obiettivi e alla ridefinizione degli interventi;
- controlla la corretta erogazione del Servizio;
- organizza l'affiancamento per i nuovi operatori che entrano in servizio.

Il Tutor dipende dal Responsabile dei Servizi Territoriali e dal Coordinatore per facilitare il passaggio di informazioni tra operatori del territorio di competenza e gli Utenti.

L'Assistente Sociale della Cooperativa collabora con il Coordinatore e predisponde il Piano Assistenziale Individualizzato per ognuna delle situazioni in carico. Nel Piano, a partire dalla valutazione delle necessità del singolo, sono indicati quali interventi gli operatori devono svolgere, per raggiungere quali obiettivi e quali sono i tempi e i modi di verifica del Servizio.

Gli operatori prestano le attività a contatto con l'Utente e sono in possesso della qualifica professionale di Ausiliario Socio-Assistenziale e/o di Operatore Socio-Sanitario. Si occupano dell'assistenza all'Utente secondo quanto previsto dal Piano Individualizzato.

Ogni operatore è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio rapporto.

Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

Secondo modalità concordate con il Committente del Servizio, viene effettuata la ricognizione del livello di soddisfazione degli Utenti e dei loro famigliari una volta l'anno, attraverso un questionario. Una volta l'anno viene valutata anche la soddisfazione del Committente, sempre attraverso un questionario. Le informazioni relative alla soddisfazione degli Utenti e delle loro famiglie vengono raccolte dal Coordinatore anche durante le riunioni di équipe, coinvolgendo i Servizi Sociali. Le informazioni raccolte sono poi trattate all'interno degli incontri di programmazione e supervisione, con l'obiettivo di individuare le eventuali cause d'insoddisfazione e di ipotizzare le strategie utili al miglioramento del Servizio.

Il rendiconto dei risultati conseguiti viene anche restituito agli stessi Utenti e famigliari.

Reclami o suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi.

La Cooperativa apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dagli Utenti e dalle loro famiglie nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto. Allo stesso modo vengono considerati eventuali reclami rispetto alla qualità delle prestazioni fornite, sempre valutando la loro fondatezza, in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di residenza dell'Utente. Gli utenti del SAD, i loro famigliari e i Servizi Sociali possono, in qualunque momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- presentandosi di persona presso i Servizi Sociali del Comune di residenza o presso la sede della Cooperativa;
- inviando una lettera o una e-mail all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Residenza o alla Cooperativa.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

Assistenza privata

L'assistenza domiciliare anziani è erogata dalla Cooperativa anche in regime privato stipulando un contratto direttamente con l'Utente. Le modalità di erogazione del servizio sono improntate all'assoluto rispetto delle procedure e dei principi di cui alla presente Carta dei Servizi.

Standard di qualità delle prestazioni

Non è possibile sapere se qualcosa è stato fatto bene se non si è stabilito prima come andava fatto.

Di seguito gli standard di qualità che, appunto, indicano cosa dovete aspettarvi dal nostro Servizio.

Continuità assistenziale: è il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Utente. Non deve scendere sotto l'80%.

Ad esempio, lo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non è presente per più di 20 giorni su tre mesi.

Tempestività delle sostituzioni: misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo a domicilio del sostituto. La sostituzione deve avvenire entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.

Puntualità delle sostituzioni: misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate. L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi. Lo standard non è rispettato se, su dieci sostituzioni, viene cambiato l'orario d'accesso più di due volte.

Se i diretti interessati, i loro familiari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste nel paragrafo "Reclami e suggerimenti".

Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!



Introduzione

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.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione dalla constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

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. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti,

regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico, e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO

di sviluppare e di conservare la propria individualità

di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

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 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 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 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 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 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 condizioni 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 e 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

Allegati alla presente Carta dei Servizi

Questionario di Soddisfazione per Utenti e familiari
Modulo di reclamo o suggerimento



Professionisti
nel prendersi cura.