

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

NEL COMUNE LOIRI PORTO
SAN PAOLO

2022-2025

CARTA DEI SERVIZI



Cooperativa Sociale Il Piccolo Principe
www.coopilpiccoloprincipe.com



INDICE

Indice	1
Presentazione	2
Principi fondamentali	5
Diritti e doveri	6
Servizi e finalità	8
Accesso ai servizi	12
Giorni e orari	13
Le professionalità	14
Organizzazione ed emergenze	16
Impegno per la Qualità	18
Monitoraggio, verifica e valutazione	20
La soddisfazione della persona	22
Domande & Risposte	23
Come contattare il Coordinatore	27
Modulo reclami	28



PRESENTAZIONE

Gentile cittadino,

con questa Carta dei Servizi intendiamo fornirLe una rappresentazione della nostra proposta di assistenza domiciliare e assistenza scolastica con l'obiettivo di presentare il nostro impegno in termini di qualità e professionalità.

Attraverso la consultazione potrà conoscerci meglio e acquisire indicazioni per vivere l'esperienza di cura con consapevolezza e partecipazione nel pieno rispetto dei suoi diritti. Parola chiave è la trasparenza. Trasparenza nei processi di comunicazione e di informazione, nei rapporti con il Coordinatore, nella condivisione di eventuali problemi da voi segnalati, nel costante monitoraggio della qualità del processo assistenziale. Auspichiamo che la lettura di questo documento risulti piacevole e in grado di rispondere alle vostre domande in modo esaustivo.

In presenza di richieste di precisazioni o chiarimenti, la invitiamo a contattarci. Trova i recapiti della Coordinatrice del servizio nelle ultime pagine del documento.

Cordiali Saluti

Consorzio Network Etico

Cooperativa Sociale Il Piccolo Principe



PRESENTAZIONE



Il Network Etico Italia è un Consorzio di Cooperative Sociali nato a Cagliari nel 2008 con l'obiettivo di valorizzare le professionalità e competenze del movimento cooperativo sardo impegnato nel settore dei servizi sociali. Lo sviluppo del Consorzio è avvenuto in parallelo con lo sviluppo dei servizi di aiuto alla persona nella nostra Regione in rapporto alla ridefinizione demografica dei Comuni sardi dove emerge un progressivo invecchiamento demografico, aumento della longevità, incremento delle patologie cronicodegenerative. In questi anni di impegno sociale siamo cresciuti come impresa e struttura sociale così come è cresciuto il livello di complessità dei servizi alla persona, il carattere multidimensionale dei bisogni, la stretta connessione tra bisogni sociali e sanitari. Oggi, il Consorzio Network rappresenta una solida realtà, capace di progettare e realizzare servizi sociali complessi in risposta ai bisogni dei diversi territori coniugando esperienza e territorialità delle Cooperative socie.

Applichiamo questa filosofia con particolare riferimento alla tutela delle persone anziane, delle persone disabili e minori con difficoltà. Perché più di tutti, gli anziani hanno l'esigenza di mantenere i contatti con la propria realtà comunitaria, con i propri ricordi e vissuti, con la propria lingua, tradizioni e identità pur all'interno di un quadro clinico complicato da patologie croniche e invalidanti.

Sullo stesso piano l'attenzione per i minori con disabilità, nei confronti delle quali il sostegno sociale ha l'obiettivo di accompagnare bambini e ragazzi verso l'inclusione sociale per vivere un'esperienza scolastica



PRESENTAZIONE

positiva non solo sul piano degli apprendimenti e dello studio ma anche sul piano dell'inclusione, del dialogo, della partecipazione e delle relazioni con gli insegnanti e i compagni di classe.

Il Network Etico lavora insieme alle Cooperative consorziate per assicurare affidabilità, puntualità operativa e massima attenzione al rispetto di tutte le implicazioni normative caratterizzanti i servizi alla persona.

Centralità della persona, trasparenza, conoscenza dei contesti, rispetto della riservatezza della persona, tutela della salute degli operatori rappresentano valori condivisi da tutti i nostri soci.

Contestualizzando rispetto ai servizi erogati nel Comune di Loiri Porto San Paolo, la Cooperativa incaricata è l'impresa sociale "Il Piccolo Principe", solida realtà sociale della Gallura, capace di garantire consolidata professionalità. La Cooperativa ha sede in Tempio Pausania e questo ci consente di portare in dote la conoscenza del contesto distrettuale sul piano sociale, culturale ed economico a garanzia della qualità del servizio e soddisfazione dei cittadini beneficiari.



PRINCIPI FONDAMENTALI

All'interno dei servizi gestiti in affidamento dalle pubbliche amministrazioni, il Consorzio Network etico si impegna al rispetto di 5 principi fondamentali:

Uguaglianza. Il Network Etico rispetta le regole alla base del rapporto con i beneficiari. Vigila che la fruizione dei servizi sia uguale per tutti, senza distinzioni in base a condizioni culturali, economiche e sociali.

Imparzialità. Le cooperative socie si rapportano con i cittadini beneficiari del servizio con obiettività, giustizia ed imparzialità, al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Diritti, dignità e riservatezza. Al centro dell'attività di cura c'è la relazione con la persona. È garantito il rispetto delle abitudini, degli spazi fisici, psicologici ed affettivi che compongono la vita della persona.

Continuità. L'erogazione delle cure è continua, integrata e costante. I servizi tutelano il rapporto fiduciario tra assistente e assistito per l'intera durata del percorso di cura.

Partecipazione. La partecipazione della persona alle decisioni che la riguardano è tutelata e incoraggiata: attraverso una corretta informazione, la tutela della privacy, la partecipazione alla formulazione del progetto personalizzato, la possibilità di esprimere il proprio giudizio, inoltrare reclami e segnalare disservizi.



DIRITTI E DOVERI

La qualità dei servizi non dipende solo dall'efficienza delle scelte aziendali, ma è connessa alle componenti relazionali e partecipative di cui si connotano i servizi. Ogni persona beneficiaria è riconosciuta nella propria dignità e autodeterminazione, a prescindere dall'età, condizione clinica, sociale ed economica.

La persona ha il diritto di essere affiancata e assistita con premura e attenzione, nel rispetto delle sue convinzioni e del contesto di relazioni e di affetti in cui è inserita. Ha il diritto di conoscere gli obiettivi, le modalità e la natura delle prestazioni di cui beneficia; di essere informata e contribuire alla formulazione dei piani di assistenza che la riguardano. Ogni beneficiario ha il diritto ad una assistenza professionalmente qualificata e ad essere trattato con rispetto e modalità consone alla propria età e condizione di salute.

Il Consorzio NET attua azioni specifiche per salvaguardare il diritto alla riservatezza e prevenire ogni forma di divulgazione impropria di dati sensibili. Il beneficiario ha il diritto di esprimere reclami e segnalare disservizi qualora ritenga il servizio non conforme alle sue aspettative; ha diritto a conoscere entro un periodo di tempo congruo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.



DIRITTI E DOVERI

In cambio, chiediamo ai cittadini che fruiscono dei servizi un piccolo impegno per il rispetto di alcune semplici regole di buon senso e partecipazione:

- assumere e mantenere un comportamento rispettoso della persona e professionalità dell'operatore
- conoscere le regole su cui si basa il servizio
- richiedere esclusivamente le prestazioni previste dal servizio
- fare riferimento, per qualsiasi esigenza, alla persona referente indicata nella Carta dei Servizi
- non elargire compensi o regali al personale di servizio
- controfirmare quotidianamente la "scheda oraria" al fine di formalizzare il corretto espletamento delle prestazioni
- assumere un atteggiamento collaborativo con l'operatore
- in caso di assenza dal proprio domicilio, per richiedere un cambio turno o una variazione oraria, si richiede di contattare primariamente l'Ufficio Sociale Comunale e qualora l'operatore sociale comunale non fosse reperibile la Coordinatrice OSS del servizio.



SERVIZI E FINALITÀ

Il Comune di Loiri Porto San Paolo ha affidato al Consorzio Network e Cooperativa Sociale Il Piccolo Principe i servizi di assistenza domiciliare, assistenza scolastica in favore di minori e gestione fondi RAS L.162/98.

L'assistenza domiciliare eroga prestazioni di natura socioassistenziale domiciliare. Si tratta di un complesso di prestazioni a favore di persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, vale a dire che non sono in condizione, anche temporaneamente, di svolgere in autonomia le attività di cura di sé o dell'ambiente domestico.

I servizi di assistenza domiciliare sono finalizzati tra l'altro a:

- prevenire e contrastare l'emarginazione sociale e le condizioni di isolamento e solitudine delle persone
- tutelare la salute psico-fisica sia in senso preventivo che di recupero e mantenimento delle residue capacità funzionali
- nel rispetto della condizione della persona, incentivare la vita di relazione, la comunicazione, l'esercizio delle autonomie sociali
- prevenire il ricorso all'ospedalizzazione impropria ed il ricovero in strutture residenziali grazie ad un programma assistenziale a domiciliare che tiene conto delle esigenze della persona e delle sue risorse familiari
- sostenere le capacità di auto-cura della persona e della famiglia, trasmettendo competenze utili per una autonomia di intervento favorendo la responsabilizzazione dei familiari e della comunità
- alleggerire i carichi di cura della famiglia contribuendo alla sostenibilità della cura a domicilio



SERVIZI E FINALITÀ

Principali servizi rivolti alla persona e all'ambiente domestico

- Aiuto nell'igiene e nella cura personale
- Supporto per l'alzata e la vestizione
- Preparazione dei pasti
- Aiuto per la mobilitazione e deambulazione
- Acquisto generi alimentari, vestiario, medicinali
- Pulizia, igiene e riordino del domicilio
- Cambio e lavaggio biancheria
- Disbrigo pratiche e commissioni (pagamento di bollette, accesso ad uffici, etc.)
- Interventi igienico sanitari di semplice attuazione, prevenzione piaghe da decubito aiuto alla deambulazione, mobilitazione persone allettate, controllo assunzione farmaci secondo prescrizione medica
- Accompagnamento presso strutture socio-sanitarie del territorio e dialogo con i medici
- Supporto al mantenimento di abilità (uso del telefono, elettrodomestici, autobus, etc.)
- Rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio
- Istruzione, formazione e affiancamento della famiglia

L'assistenza in favore dei minori con disabilità in ambito scolastico si rivolge ai frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado ed è finalizzata a favorire l'integrazione e la permanenza in ambito scolastico degli alunni con una minorazione fisica, psichica e sensoriale stabilizzata o progressiva. L'assistenza è subordinata a specifica previsione nella diagnosi medica e profilo di funzionamento dell'alunno. Il servizio scolastico è complementare e integrato rispetto all'assistenza di sostegno e all'assistenza curricolare di competenza dei docenti di sostegno e docenti curricolari.



SERVIZI E FINALITÀ

Principali servizi rivolti agli alunni con disabilità in ambito scolastico

- Assistenza di base dell'alunno
- Sostegno per la gestione, cura e riordino del materiale didattico
- Aiuto per la movimentazione all'interno dei locali scolastici
- Supporto per l'accesso e l'uso dei servizi igienici
- Assistenza per il consumo della merenda e del pranzo nel servizio di ristorazione scolastica
- Stimolo del minore per favorire il dialogo e la partecipazione alla vita sociale della classe
- Mediazione della comunicazione e dei bisogni dell'alunno
- Aiuto al minore per manifestare le proprie emozioni, bisogni ed esigenze
- Accompagnamento allo sviluppo delle autonomie personali e sociali.

Le prestazioni sono realizzate in forma singola o combinata secondo bisogni ed esigenze della persona. Il progetto personalizzato è lo strumento tecnico ed operativo che stabilisce gli obiettivi di cura, i contenuti delle prestazioni, i tempi, gli orari, la frequenza di servizio.

I servizi di assistenza domiciliare e scolastica non si sostituiscono alle capacità, autonomie e desideri della persona. Piuttosto stimolano la partecipazione e il controllo della realtà da parte del beneficiario, calibrando l'intensità assistenziale in rapporto all'unicità della singola persona.

Il supporto dell'operatore varia quindi da semplice invito verbale ad un aiuto diretto modulato in rapporto alle autonomie residue e abilità della



SERVIZI E FINALITÀ

persona. Punto primario è il dialogo e la verbalizzazione delle prestazioni per far sì che ogni persona possa vivere il servizio in modo attivo e partecipe.



ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai servizi è disposto dai Servizi Sociali comunali su richiesta dell'interessato. La domanda corredata della documentazione a supporto può essere effettuata anche da parte dei familiari, dal medico di famiglia, dai servizi sociali e/o sanitari competenti territorialmente e da altre risorse che dovessero conoscere lo stato di bisogno della persona.

A seguito dell'istanza del cittadino, il Servizio Sociale Comunale verifica il possesso dei requisiti per l'accesso al servizio e in caso di valutazione positiva procede all'ammissione. Il Servizio Sociale Comunale con il supporto del Coordinatore di servizio procede alla formulazione di un progetto di assistenza personalizzato che descrive in modo dettagliato le attività assistenziali, la durata e la frequenza degli interventi. Il progetto è individualizzato e costruito ad hoc per ogni beneficiario in base ai bisogni rilevati attraverso la conoscenza diretta e la decodifica delle sue esigenze socio-assistenziali.

Per ogni beneficiario è individuato un operatore cui affidare la realizzazione dei contenuti del programma. L'operatore è selezionato secondo criteri di esperienza, capacità di intervento e compatibilità professionale e caratteriale rispetto alle caratteristiche della persona. Il rapporto individualizzato costituisce un valore del servizio che garantisce stabilità e continuità assistenziali. Quindi, salvo casi eccezionali ogni beneficiario potrà contare sul supporto da parte dello stesso assistente stabilendo con lo stesso il necessario rapporto di fiducia.



GIORNI E ORARI

I servizi domiciliari sono erogati tutto l'anno senza interruzioni, dal lunedì al sabato all'interno della fascia oraria compresa tra le 7.00 e le 20.30. In caso di necessità, l'inizio delle prestazioni potrà essere anticipato alle ore 06.00 e il termine esteso fino alle 22.00. I giorni e gli orari di accesso domiciliare sono concordati con la persona e la sua famiglia secondo principi di utilità, bisogno e alleggerimento dei carichi familiari. In situazioni di emergenza o di particolare necessità, l'assistenza potrà svolgersi anche durante la domenica e i giorni festivi previa autorizzazione del Servizio Sociale Comunale.

In caso di ricovero ospedaliero, il piano assistenziale potrà essere modificato ovvero essere sospeso oppure ancora prevedere la continuità durante i giorni di ricovero (es. sostituzione biancheria, visite di compagnia, raccordo con la struttura ospedaliera).

Il servizio a scuola segue l'orario e il calendario scolastico potendo inserirsi all'interno della giornata scolastica secondo l'orario giornaliero delle lezioni.



LE PROFESSIONALITA'

La qualità del servizio dipende soprattutto dalla professionalità, dedizione e disponibilità delle persone che giornalmente operano a favore del benessere di ogni persona. Il progetto prevede un gruppo di lavoro multidisciplinare che individua i suoi protagonisti nei seguenti ruoli:

- L'Assistente Sociale del Comune si occupa della verifica circa il possesso dei requisiti per la fruizione del servizio, dell'organizzazione e programmazione generale, della progettazione del piano assistenziale, della verifica e valutazione dei progetti di assistenza, dell'approvazione e autorizzazione di ogni azione di riesame e modifica dei programmi assistenziali
- La funzione di Coordinamento agisce in rete con l'Ufficio Sociale Comunale nelle fasi di lettura del bisogno, progettazione personalizzata e definizione degli abbinamenti. Il Coordinatore ha il compito di valutare l'andamento generale del servizio, controllare l'operato degli assistenti, verificare il rispetto dei piani di assistenza e degli indicatori di qualità, assicurare la soddisfazione del cittadino. Rientra tra i compiti la connessione del servizio con la rete dei servizi distrettuali socio-sanitari al fine di attivare le necessarie sinergie
- Assistenti domiciliari qualificati e generici. Il personale assistenziale traduce in termini operativi i contenuti del PAI della persona. Svolge attività di cura presso il domicilio e/o a scuola. Il servizio impiega personale in possesso del titolo di operatore socio-sanitario (OSS) inca-



LE PROFESSIONALITA'

ricato dello svolgimento delle prestazioni specialistiche che prevedono l'assistenza diretta della persona e personale generico incaricato delle attività di cura, igiene e riordino degli ambienti di vita.

Tutto il personale dispone di professionalità, esperienza e competenze in continuo aggiornamento. La Cooperativa promuove annualmente corsi di formazione e aggiornamento professionale per garantire costante capacità di rispondere a tutti i molteplici e variabili bisogni dei cittadini beneficiari sia in regime di ordinarietà che di straordinarietà.

Tutti i nostri operatori parlano correttamente la lingua italiana e la lingua gallurese, hanno residenza sul territorio e sono preparati e formati non solo in relazione allo svolgimento puntuale e professionale delle prestazioni ma anche in relazione all'importanza di stabilire un rapporto di reciprocità e fiducia con la persona fondato sul rispetto, sull'ascolto, sull'empatia e condivisione.

Tutto il personale è dotato dei necessari DPI previsti dalla normativa vigente (divisa da lavoro, guanti monouso, mascherine protettive tipo chirurgiche/FFP2) e indossa il proprio cartellino di riconoscimento.

Pur tutelando la continuità del rapporto tra operatore e beneficiario, nel caso di assenza dell'operatrice titolare, il Coordinatore provvederà alla pronta sostituzione assicurando la continuità del programma assistenziale. Il cittadino sarà informato telefonicamente circa l'assenza della sua operatrice titolare a cura del Coordinatore che provvederà contestualmente ad indicare il nominativo del sostituto.



ORGANIZZAZIONE ED EMERGENZE

In modalità ordinaria, l'attivazione del servizio si completa entro le 48 ore dalla richiesta del Servizio Sociale Comunale.

In situazioni di emergenza il servizio è attivato entro 4-24 ore dalla richiesta (anche nei giorni festivi). In questi casi, gli operatori offrono alla persona l'idoneo supporto professionale per una corretta gestione della situazione.

In caso di assenza del familiare o dell'assistente di riferimento, il servizio sarà rimodulato per favorire la permanenza della persona nel proprio domicilio. Qualora ciò non fosse sufficiente, la cooperativa previa accettazione della persona, verificata la disponibilità di posti, attiva l'inserimento temporaneo per qualche giorno all'interno di uno dei servizi residenziali gestiti sul territorio (Aglientu, Calangianus). L'iter sarà attuato previa autorizzazione del Servizio Sociale Comunale e accettazione da parte dell'interessato.

Per le emergenze correlate ad eventi meteorologici (es. forti piogge, ondate di calore, forte vento, ecc), il servizio attiva il raccordo con la protezione civile e, in caso di allerta, attua la pianificazione di accessi straordinari a favore delle persone più fragili e/o interventi di vigilanza telefonica.

Nel caso di ricovero di beneficiario con rete familiare debole/assente, si potrà garantire la rimodulazione del servizio assicurando assistenza durante la permanenza in ospedale, previa autorizzazione del Comune.



ORGANIZZAZIONE ED EMERGENZE

In caso di decesso, il servizio è a disposizione per assistere la famiglia nel corso della segnalazione al Medico di base per il rilascio del certificato (modello ISTAT) e per le azioni necessarie in base alle mansioni professionali assegnate.

In caso di recrudescenza dei dati epidemiologici Covid-19, oltre ai relativi protocolli ad uso del personale, il servizio attiva alcuni servizi speciali: consegna spesa a domicilio, ritiro farmaci, sostegno telefonico, servizio lavanderia. Oltre all'adozione di specifici protocolli, con lo scopo di contenere il disagio dell'isolamento, gli operatori aiutano la persona e la famiglia nell'uso degli strumenti di comunicazione a distanza tramite smartphone, tablet e personal computer.

Nel caso di improvvisa assenza dell'operatore, la persona viene avvisata tempestivamente a cura del Coordinatore che individua un sostituto e cura il passaggio di consegne per la continuità assistenziale. Quando l'operatore incaricato non dovesse essere già conosciuto, il Coordinatore accompagna l'operatore a domicilio, media la relazione con il beneficiario e supervisiona il corretto svolgimento della prestazione.



IMPEGNO PER LA QUALITÀ

Per verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, adottiamo alcuni standard di qualità e relativi valori obiettivo. Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, è possibile presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo.

Standard di qualità	Obiettivo
Tempi di attivazione del servizio	2 giorni nella modalità ordinaria 4-24 ore nella modalità urgente
Lettura del bisogno e progettazione personalizzata	Progetto di assistenza (PAI) condiviso con il Servizio Sociale Comunale
Consapevolezza e partecipazione della persona	Il PAI è sottoscritto per accettazione del beneficiario e dalla sua famiglia
Orari di accesso domiciliare	Concordati con la famiglia secondo esigenze entro la fascia oraria 07.00-20.00
Operatività nel caso di emergenze	Durante i giorni festivi e/o durante i giorni feriali con possibilità di estensione dell'orario di attività dalle 06.00 alle 22.00
Flessibilità e adattabilità del progetto assistenziale	Ogni PAI è sottoposto a riesame con cadenza trimestrale o secondo bisogno
Reciprocità e supervisione del servizio	Visite domiciliari 2 volte al mese a cura del Coordinatore
Percentuale di obiettivi raggiunti definiti nel PAI al fine di prevenire o rallentare il disagio fisico e/o psichico	Almeno il 75% degli obiettivi sono raggiunti



IMPEGNO PER LA QUALITÀ

Standard di qualità	Obiettivo
Percentuale di beneficiari soddisfatti della cortesia e disponibilità del personale (da rilevare previa indagine di rilevazione della soddisfazione)	80% di beneficiari molto soddisfatti o soddisfatti
Comunicazione telefonica al beneficiario nel caso in cui il ritardo dell'operatrice supera i 10 minuti	Nel 100% dei casi
Reperibilità telefonica ordinaria	A cura del Coordinatore in orario 7.00/20.00 dal lunedì al sabato
Reperibilità telefonica straordinaria	A cura del Coordinatore durante i giorni festivi
Attivazione del servizio anche nei giorni festivi, su richiesta e previa valutazione della gravità anche in forma anticipata rispetto alla produzione del PAI	Nel 100% dei casi
Comportamento degli operatori	Puntualità, empatia, riservatezza, propensione all'ascolto
Restituzione e informazione sull'esito dei reclami ricevuti	Risposta garantita al 100% dei reclami



MONITORAGGIO, VERIFICA E VALUTAZIONE

Il servizio non si esaurisce nell'erogazione delle prestazioni ma prevede la costante verifica circa l'esito di tali prestazioni in termini di efficacia, qualità e gradimento. I controlli contemplati afferiscono le seguenti linee di intervento:

- **Costante confronto** con i familiari e l'operatrice incaricata a cura del Coordinatore per sondare l'andamento del percorso assistenziale, lo stato di raggiungimento degli obiettivi, la necessità di rimodulazioni del programma.
- **Riesame del PAI** con frequenza trimestrale al fine di modulare il piano assistenziale a seguito di variazioni dei bisogni e condizione di salute della persona. Ogni variazione è implementata previa formale autorizzazione da parte dell'Assistente Sociale Comunale.
- **Visite domiciliari mensili** a cura del Coordinatore per incontrare le persone e i parenti nella loro casa e verificare l'efficacia del piano di cura in relazione al gradimento e soddisfazione del beneficiario.
- **Registrazione degli interventi.** Strumento quotidiano di tracciabilità è rappresentato dalla "scheda oraria" depositata a domicilio all'inizio del mese. Compito di ogni operatrice domiciliare è formalizzare l'orario di inizio e termine della prestazione accompagnato da una descrizione



MONITORAGGIO, VERIFICA E VALUTAZIONE

circa il contenuto delle prestazioni realizzate. Il beneficiario o suo familiare è chiamato a sottoscrivere, per formale accettazione, la prestazione ricevuta. Al termine della mensilità le schede orarie sono prelevate dal domicilio per il processo di rendicontazione. Il Coordinatore elabora un prospetto di sintesi quantificando le ore di servizio erogate, divise per profilo professionale. Tale prospetto è consegnato al Comune per le opportune verifiche.

- **Incontri di equipe interni al gruppo di lavoro.** Il Coordinatore incontra mensilmente il gruppo operativo. L'occasione è utile per raccogliere informazioni sul servizio, su problematiche organizzative, per informare su novità organizzative e/o indicazioni impartite dal Comune, per uniformare il gruppo di lavoro verso approcci e metodologie uniformi.
- **Incontri con Servizio Sociale Professionale.** Il Coordinatore incontra l'Assistente Sociale Comunale per condividere l'andamento del progetto assistenziale in relazione ai singoli cittadini beneficiari. A tali incontri possono partecipare anche le operatrici responsabili del piano.



LA SODDISFAZIONE DELLA PERSONA

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario per la valutazione e il miglioramento del nostro lavoro. A tal fine adottiamo diverse forme di ascolto:

- Rilevazioni annuali del livello di soddisfazione attraverso somministrazione questionari di gradimento
- Analisi reclami, segnalazioni e suggerimenti
- Verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi
- Periodiche telefonate e visite domiciliari mensili per sondare l'apprezzamento e la soddisfazione nei confronti dell'operatrice assegnata e sul servizio in generale.

I risultati delle indagini sono condivisi con il Comune e rappresentano informazioni di ingresso per impostare i piani di miglioramento.



DOMANDE & RISPOSTE

In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito al Servizio di assistenza domiciliare e assistenza scolastica.

Cosa devo fare per avere un aiuto di assistenza a casa?

La prima cosa da fare è recarsi presso l'Ufficio Sociale del Comune per presentare istanza di accesso al servizio. Il Comune procederà alla verifica dei requisiti per il riconoscimento e l'attivazione del servizio. L'operatore comunale incaricato è il Dott. Assistente Sociale Simone Meletti che è possibile contattare al 0789/481126-15.

Mio padre/mia madre non esce di casa. Come possiamo fare?

La richiesta del servizio presso l'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune può essere fatta anche da un familiare della persona. In caso di ammissione al servizio seguirà una visita domiciliare per conoscere la persona destinataria e l'ambiente in cui vive al fine di produrre un programma di assistenza cucito su misura della persona.

Cosa offre il Servizio di assistenza domiciliare e assistenza scolastica?

Il Servizio domiciliare offre aiuto a domicilio nelle attività di igiene e cura del corpo (alzata, cura della persona, bagno, doccia, igiene intima, igiene orale), aiuto domestico (igiene della casa), preparazione pasti, accompagnamento per visite mediche, sostegno nell'espletamento di pratiche assistenziali o burocratiche varie, attività di segretariato sociale.



DOMANDE & RISPOSTE

Il servizio scolastico prevede l'assistenza di base dell'alunno nel corso dell'orario di frequenza scolastica (sostegno per la mobilità, per la cura del minore, accesso ai servizi igienici, consumo del pranzo e della merenda, partecipazione alla vita della classe).

L'OSS può praticare la terapia iniettiva o altre prestazioni sanitarie?

Il mansionario dell'OSS non prevede lo svolgimento di prestazioni riconducibili a professioni sanitarie infermieristiche. Pertanto l'OSS non può praticare terapie intramuscolo, non può effettuare prelievi ematici, applicare cateteri, eseguire medicazioni o prestazioni fisioterapiche, somministrare farmaci, ecc. risultando questi interventi di esclusiva responsabilità dell'infermiere, del fisioterapista o del medico.

Il servizio prevede un costo a carico della persona beneficiaria?

Il servizio prevede una contribuzione economica proporzionale al reddito del cittadino per cui, presentando la propria situazione reddituale e patrimoniale presso l'Ufficio Sociale del Comune, la tariffa verrà calcolata di conseguenza ai sensi dell' All. A Regolamento Comunale approvato con DGC nr 36 del 23/02/2018.

È possibile che sia sempre la stessa persona che viene ad aiutarmi?

Questo non è possibile perché ogni operatrice può assentarsi per ferie, malattia, formazione professionale, ecc. Costituisce comunque nostro impegno limitare la rotazione del personale assicurando per quanto possibile l'assistenza a cura di un'unica operatrice che manterrà un contatto privilegiato con Lei.



DOMANDE & RISPOSTE

E' possibile richiedere una variazione dell'orario di servizio?

Ogni progetto contempla adeguato margine di flessibilità e adattabilità. Pertanto in caso di necessità la famiglia può richiedere una variazione oraria. Tale segnalazione deve essere rivolta primariamente al Servizio Sociale Comunale e qualora questo non fosse reperibile, si chiede di contattare il Referente Tecnico/Coordinatore che avrà cura di informare contestualmente l'Ufficio Sociale responsabile di aggiornare la pianificazione.

E' possibile richiedere una variazione del programma assistenziale?

Nel corso del tempo possono subentrare variazioni dello stato di salute della persona che possono rendere necessaria una variazione del PAI. Il Coordinatore procederà alla rilettura del piano assistenziale apportando le più opportune modifiche che saranno condivise con la famiglia e implementate previa autorizzazione dell'Ufficio Sociale del Comune che svolge la funzione di coordinamento generale del servizio.

È possibile richiedere un ampliamento dell'orario di assistenza?

Il monte orario di assistenza settimanale scaturisce dal livello di complessità del bisogno rilevato in fase di attivazione del servizio a cura del Servizio Sociale Comunale. Il monte orario non può pertanto variare senza una variazione del programma assistenziale autorizzato dal Comune. Pertanto in caso di situazioni eccezionali o urgenze non differibili è possibile un potenziamento previa valutazione da parte del Servizio Sociale Comunale.



DOMANDE & RISPOSTE

Se vengo ricoverato in ospedale perdo il diritto al servizio?

No. La persona o un familiare deve tuttavia avvisare l'Ufficio Sociale del Comune e l'assistenza verrà sospesa fino al rientro a casa oppure in caso di necessità il servizio sarà riprogrammato per garantire il necessario supporto anche durante il periodo di ricovero. Il servizio invece sarà interrotto nel caso di inserimento duraturo in strutture residenziali per anziani (comunità alloggio e/o integrate, RSA)

Cosa succede se sono in viaggio, in visita da parenti o comunque non disponibile per ricevere il servizio a casa mia?

In tutti i casi di assenza dal domicilio, è necessario avvisare in anticipo l'Ufficio sociale del Comune tramite una semplice telefonata in modo tale da rendere possibile la riorganizzazione del servizio evitando che l'operatore si rechi a domicilio quando la persona è assente.

Come posso richiedere il servizio di trasporto?

Per l'attivazione del servizio di trasporto deve contattare il Coordinatore di servizio secondo i recapiti che trova nelle ultime pagine di questo documento. Sarà cura del Coordinatore pianificare l'attività in base alle sue necessità. È altamente consigliato anticipare la richiesta con un preavviso di almeno 3/4 giorni in modo tale che il Coordinatore possa disporre del tempo necessario per organizzare la prestazione.



COME CONTATTARE IL COORDINATORE

Il Coordinatore/Referente Tecnico del servizio è la figura responsabile della realizzazione del progetto e delle comunicazioni con tutti i cittadini beneficiari del servizio.

Per qualsiasi esigenza è possibile contattarlo ai seguenti recapiti:

Caterina Frasconi

Coordinatrice OSS

347 72 48 363

frasconicaterina@coopilpiccoloprincipe.it



MODULO RECLAMI

INTENDO PRESENTARE UN/UNA:

Segnalazione Reclamo Suggerimento

Nome _____ Cognome _____

Via/piazza _____ n. ____

Tel. _____ email _____

Persona beneficiaria servizio _____

nel Comune di _____

Oggetto della segnalazione (indicare tempi e luoghi dei fatti e delle circostanze):

Ricevuta il _____

dall'operatore _____

I dati personali sono trattati ai sensi del GDPR 2016/679 "Regolamento europeo sulla privacy" e successivi aggiornamenti.





Coordinatore Referente Tecnico

Caterina Frasconi

347 72 48 363

frasconicaterina@coopilpiccoloprincipe.it

Consorzio Network Etico Italia

Via G.M. Angioy 18, 09124 Cagliari

www.consorzionetwork.net



Cooperativa Sociale Il Piccolo Principe

Via Valentino 35, 07029 Tempio Pausania

www.coopilpiccoloprincipe.com

