



AZIENDA SPECIALE SERVIZI ALLA PERSONA

**“Cortina”**

Ente Strumentale del Comune di Cortina d'Ampezzo

Via della Difesa, 12 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL)

Tel. 0436/2544 – Fax 0436876619 – e-mail: [asspcortina@pec.it](mailto:asspcortina@pec.it) – Cf e partita iva n. 01198770255

CAP 32043 – Corso Italia, 33 – Tel. 0436 4291 Fax 0436 868445 C.F. - P.IVA 00087640256



# CARTA DEI SERVIZI

## “SAD” Servizio di assistenza domiciliare



**CENTRO SERVIZI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI DOTT. ANGELO MAJONI**

Via della Difesa, 12 – Tel. 0436/2544 – Fax 0436/876619 – e-mail [cdr@comunecortinadampezzo.bl.it](mailto:cdr@comunecortinadampezzo.bl.it)



*Approvata con deliberazione dell'Amministratore Unico n. 12 del 24/05/2017*

## INDICE

Premessa.....	pag. 3
L'organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare.....	pag. 4
Organigramma SAD.....	pag. 4
Le professionalità all'interno del Servizio di Assistenza Domiciliare...	pag. 5
La carta dei servizi.....	pag. 6
Principi fondamentali della "Carta":	
Uguaglianza e imparzialità.....	pag. 7
Continuità .....	pag. 7
Autodeterminazione.....	pag. 7
Partecipazione.....	pag. 8
Efficienza ed Efficacia.....	pag. 8
Chiarezza e Trasparenza.....	pag. 8
Riferimenti normativi.....	pag. 9
Misurare la soddisfazione .....	pag. 9
Standard e impegni di qualità generali.....	pag. 10
Presentazione del Servizio Domiciliare.....	pag. 13
Obiettivi del Servizio.....	pag. 15
Sistema d'accesso al servizio.....	pag. 15
Servizi offerti dal servizio di assistenza domiciliare.....	pag. 17
Orario di erogazione del Servizio.....	pag. 19
Costi del Servizio e compartecipazione dell'utenza.....	pag. 19
Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del Servizio.....	pag. 20
La valutazione del servizio da parte dei cittadini.....	pag. 20
Informazioni Utili.....	pag. 21
Validità della Carta dei Servizi.....	pag. 22
Allegati.....	pag. 23

## **PREMESSA**

L'Assistenza Domiciliare è un servizio di sostegno per le famiglie in situazioni di difficoltà e per l'assistenza agli anziani/disabili nel proprio ambiente familiare. Per l'Azienda Speciale Comunale ASSP Cortina è importante offrire aiuti qualificati al fine di poter garantire agli assistiti la permanenza nella propria casa nelle migliori condizioni possibili. Il servizio infatti, offre prestazioni di supporto presso il domicilio dell'utente, ed è rivolto a persone di tutte le fasce di età – purché residenti o domiciliate a Cortina d'Ampezzo – che si trovano in una situazione di bisogno a prescindere dalla situazione finanziaria; ha lo scopo di garantire l'autonomia e la qualità di vita delle persone assistite.

A tal fine il Servizio mette a disposizione degli utenti una gamma di prestazioni che consentano loro di condurre un'esistenza il più possibile autonoma. Le prestazioni erogate vengono definite in base a un progetto personalizzato, al fine di consentire agli utenti di mantenere le proprie abitudini e il proprio stile di vita.

Un'assistenza professionale e un rapporto rispettoso con l'utenza nonché la stretta collaborazione con i familiari e l'intero contesto sociale costituiscono i principi ispiratori su cui si fonda il Servizio. A ciò si aggiunge l'elevata qualificazione professionale attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento.

## **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

L'Assistenza Domiciliare è uno dei servizi gestiti dall'ASSP Cortina (Ente strumentale del Comune di Cortina d'Ampezzo) giusto contratto di servizio stipulato con il Comune di Cortina d'Ampezzo n. rep. 6736/2017;

La direzione di ASSP Cortina ha il compito di pianificare i servizi sociali sulla base delle strategie e degli obiettivi fissati dall'Amministrazione Comunale.

### **ORGANIGRAMMA- SAD**



Il presente organigramma aggiornato con i rispettivi nominativi verrà consegnato unitamente alla presente Carta dei Servizi. E' inoltre disponibile sia sul sito istituzionale del Comune di Cortina d'Ampezzo, su quello di ASSP Cortina e presso l'Ufficio Servizi alla Persona sito in C.so Italia n. 35.

## **LE PROFESSIONALITA' PRESENTI ALL'INTERNO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE:**

La qualità del Servizio di Assistenza Domiciliare dipende soprattutto dalle seguenti figure professionali:

L'Amministratore Unico è il Legale Rappresentante dell'Azienda Speciale Comunale. Esprime ed interpreta gli indirizzi di politica amministrativa e sociale del Comune di Cortina d'Ampezzo, nomina il Direttore dell'Azienda.

Il Direttore dell'Azienda attua gli indirizzi e garantisce il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Amministratore Unico di ASSP Cortina. E' responsabile della gestione, organizzazione e programmazione delle attività che si svolgono e del loro coordinamento con gli altri servizi eseguiti dalle Cooperative Sociali. Coordina e dirige il personale dell'Azienda. Attua il controllo di gestione dei singoli servizi e sulla qualità dei servizi erogati. Si rapporta in via gerarchica all'Amministratore Unico.

L'Assistente Sociale nell'ambito dei servizi di Assistenza Domiciliare coordina il servizio e gli addetti all'Assistenza, predispone i progetti di assistenza individuali, valuta ed istruisce le richieste di attivazione necessarie per l'inserimento dei cittadini al servizio domiciliare. Svolge l'attività di supervisione, controllo del servizio.

Gli Operatori all'assistenza domiciliare, garantiscono assistenza domestica alla persona (aiuto nel governo dell'alloggio, da svolgersi limitatamente ai locali abitualmente usati dall'utente per le funzioni primarie), operazioni di igiene e cura della persona con esclusione di prestazioni aventi carattere sanitario

## **LA CARTA DEI SERVIZI:**

La Carta dei Servizi è stata introdotta come strumento di tutela dei cittadini nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir.P.C.M. 27 gen. 1994), ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della pubblica amministrazione (legge n.59/1997 art.17) e ha trovato una ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* (legge n.328/2000 art.13).

La Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare gestito dall'Azienda Speciale Comunale ASSP Cortina nasce come strumento di

cittadinanza attiva la cui pubblicazione consente all'Azienda di offrire ai cittadini un importante strumento per far conoscere i servizi e gli interventi proposti dall'Azienda Speciale Comunale.

Il primo scopo della Carta infatti è quello di informare al fine di consentire al cittadino una scelta consapevole.

Il secondo scopo è il miglioramento della qualità dei servizi erogati anche grazie alla collaborazione del cittadino stesso.

La volontà dell'Azienda è infatti quella di comunicare in modo chiaro, attraverso la presente Carta di Servizio, i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli e monitorare le modalità di erogazione dei servizi.

ASSP Cortina si sforza di migliorare sempre di più i servizi offerti in ambito di assistenza domiciliare e questa Carta dei Servizi vuole ulteriormente testimoniare tale impegno.

Tale Carta dei Servizi vuole presentare in maniera chiara a tutta la cittadinanza le opportunità e i servizi offerti al fine di consentirne un accesso ed una fruizione semplice ed immediata, mantenendo l'impegno di trasparenza tra l'Azienda gestore del Servizio e cittadinanza.

I suoi contenuti riguardano quindi:

- I principi che ispirano la Carta;
- I principali riferimenti normativi;
- I servizi erogati;
- Gli standard di qualità;
- Diritti e doveri del cittadino
- Le modalità di accesso al servizio

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA":**

La Carta si ispira ai seguenti principi:

- ❖ *Tutte le persone hanno pari dignità e valore, devono essere trattate con rispetto e tolleranza e accettate con i loro punti di forza e le loro fragilità fisiche, psicologiche e relazionali*
- ❖ *L'attività di assistenza deve essere svolta in modo affidabile, responsabile, coscienzioso e cortese.*

- ❖ *I rapporti professionali ed interpersonali tra gli/le assistenti sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità in una dimensione di leale collaborazione volta al migliore perseguimento del servizio a favore della persona assistita.*
- ❖ *Il personale del Servizio di assistenza domiciliare persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento gestionale e organizzativo e al mantenimento degli standard qualitativi.*

## **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

Deve essere garantito a parità di esigenze il medesimo servizio a ogni persona indipendentemente da genere, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il servizio va prestato con obiettività, equità e giustizia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

## **CONTINUITÀ**

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale dell'utente e alla disponibilità del servizio.

Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'ente, fatto salvo quanto sopra, vi è comunque l'impegno di limitare al massimo i possibili disagi.

## **AUTODETERMINAZIONE**

Il servizio è pensato per garantire alla persona assistita il diritto all'autodeterminazione che consiste nel riconoscere e valorizzare il diritto di ogni persona, indipendentemente dall'età e dalla condizione sociale, di assumere un ruolo centrale nelle decisioni che la riguardano.

## **PARTECIPAZIONE**

Gli utenti e i loro familiari possono esprimere liberamente la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti attraverso la compilazione di apposito questionario annuale. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio viene inoltre garantita in qualsiasi momento attraverso la raccolta e l'analisi di suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami che potranno aiutare a rendere i servizi maggiormente adeguati alle esigenze dell'utenza e del territorio.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'obiettivo del servizio è quello di perseguire il "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative tecnologiche e procedurali.

## **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **RIFERIMENTI NORMATIVI:**

- Regolamento Comunale per il Servizio di Assistenza Domiciliare approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 98 del 29/11/2011
- L.328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali”.
- Verbale di deliberazione della Giunta Comunale n.15 del 03/02/2015 in merito alla determinazione delle tariffe del Servizio di Assistenza Domiciliare
- DPCM del 5/12/2013 n.159 “Riforma ISEE”;

## **MISURARE LA SODDISFAZIONE:**

Uno degli aspetti più importanti nell’organizzazione e nell’erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare è rappresentato dal dialogo continuo con l’utenza. Un dialogo in cui la parte dell’ascolto dei cittadini/utenti è primaria per arrivare ad un miglioramento continuo della qualità del servizio.

Al fine di creare un momento di ascolto strutturato e monitorare la qualità delle prestazioni erogate, adeguando le proprie azioni ai bisogni espressi, il Servizio di Assistenza Domiciliare attiva strumenti di controllo attraverso verifiche cadenzate sull’andamento del progetto, rilevazioni periodiche fatte per iscritto sulla qualità del servizio erogato, analisi dei suggerimenti e dei reclami giunti al servizio.

La qualità del servizio in pratica si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

L’Azienda Speciale ASSP Cortina per raggiungere lo scopo prefissato ha istituito dei questionari di gradimento del servizio di assistenza domiciliare, distribuiti annualmente all’utenza, analizzati e rielaborati successivamente per evidenziare positività e criticità del servizio al fine di migliorarne, laddove possibile, l’organizzazione ed erogazione.

Tali questionari nello specifico hanno l’obiettivo di monitorare gli elementi di seguito riportati attraverso l’individuazione di precisi indicatori di seguito elencati:

## Standard e impegni di qualità generali:

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE
Accessibilità alle informazioni attraverso canali diversificati	Posta elettronica, telefono, fax, ufficio.	Garanzia accessibilità attraverso i canali previsti
Livello di ricettività (Orario)	Orario apertura al pubblico dello sportello di ricevimento  Disponibilità Assistente Sociale previo appuntamento	Minimo 14 ore a settimana da Lunedì a Venerdì  Dal Lunedì a Venerdì
Puntualità e tempestività nelle risposte all'utenza	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni: -risposta scritta -risposta verbale  Tempo massimo di risposta motivata ai reclami	massimo 3 giorni immediata  7 giorni
Orientamento al cittadino e all'utente	Indagini quantitative/qualitative di soddisfazione degli utenti	Annuale
Trasparenza nella comunicazione	Aggiornamento Carta dei Servizi e informazioni SAD	Annuale
Attività di coordinamento	Esistenza di incontri periodici di équipe	un incontro alla settimana
Progettazione dell'assistenza	Esistenza di un P.A.I. (piano assistenziale individuale) e formulazione dello stesso ad un mese della presa in carico  Condivisione del progetto di intervento con l'utente SAD o i suoi familiari	100%  100%

	Riformulazione del piano di intervento in relazione alle nuove istanze	100%
Efficacia dell'intervento (conformità, affidabilità e completezza)	Rispetto del P.A.I. (piano assistenziale individuale)	100%

### Standard e impegni di qualità del servizio domiciliare:

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	VALORE INDICATORE
Erogazione del servizio (tempi)	Orario giornaliero di erogazione del servizio di assistenza domiciliare  Puntualità nell'erogazione del servizio	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00 Sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00 Scostamento massimo di 10 minuti (per gli spostamenti da un utente all'altro), in più o in meno rispetto all'orario prestabilito
Erogazione del servizio (modi)	Utilizzo di attrezzature e materiali secondo le vigenti norme igieniche e di sicurezza	100%
Erogazione del servizio (soggetti)	Prestazioni ad opera di personale professionalmente formato	100%
Qualità della prestazione	Collaborazione con servizio infermieristico territoriale	Calendarizzazione concertata degli interventi
<i>Customer satisfaction</i>	Possibilità di esprimere per iscritto pareri, consigli e lamentele sul servizio	Accesso alla modulistica relativa reperibile nell'ufficio di Servizio Sociale

## Standard e impegni di qualità Servizio pasti a domicilio:

<b>FATTORE DI QUALITÀ</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>VALORE INDICATORE</b>
Servizio fornitura pasti a domicilio	Rispetto del menù di base programmato	100%
	Valutazione della possibilità di scelta del menù da parte dell'utente	100%
	Garanzia della somministrazione di diete personalizzate	100%
	Rispetto delle norme HACCP	100%

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DOMICILIARE:**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.), è un servizio a carattere istituzionale e di interesse pubblico, costituito da un complesso di interventi e prestazioni socio assistenziali, fra loro coordinati ed integrati, erogati a domicilio.

Il servizio è finalizzato a:

- Consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita, mantenendo il ruolo e l'autonomia di singoli o nuclei familiari che, per esigenze permanenti o temporanee, hanno necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi al governo della casa, alla cura della persona e alla vita di relazione;
- Evitare il ricorso all'istituzionalizzazione impropria;
- Ridurre gli stati di emarginazione fisica e psicologica, esclusione sociale e isolamento.
- Contribuire ad accrescere l'appropriatezza degli interventi assistenziali e riabilitativi domiciliari prevenendo aggravamenti dello stato di salute della persona per cause di trascuratezza o abbandono.

Il servizio, istituito nel Comune di Cortina d'Ampezzo, viene gestito da ASSP Cortina sia con personale proprio che tramite affidamento a Cooperative Sociali di tipo a "A", di cui all'art.1.c. 1, lett. a) della legge n. 381/1991. L'attività viene costantemente monitorata dal Direttore dell'Azienda;

Il Servizio, a carattere individuale e/o familiare, viene svolto a domicilio o presso luoghi di socializzazione ove si realizzano attività specifiche o integrate e, comunque, mirate alla tipologia di utenza in carico.

I destinatari del Servizio sono persone residenti nel Comune di Cortina d'Ampezzo che versano in condizioni di disagio e a rischio sociale e di emarginazione. Possono essere anche persone adulte, disabili e minori che si trovano in condizioni di bisogno.

Tutte le persone domiciliate nel Comune di Comune di Cortina d'Ampezzo, in presenza di motivi di necessità e di urgenza, hanno diritto agli interventi socio-assistenziali previa valutazione sociale ed al costo orario previsto per lo scaglione di reddito più alto.

La capacità ricettiva del servizio è subordinata alla pianificazione delle risorse di bilancio del Comune su proposta di ASSP Cortina. Compatibilmente con tali risorse, per ogni fascia di utenti viene assegnato un quantitativo ottimale di assistenza, in ore settimanali, dando priorità di intervento alla categoria di utenti più gravi, che richiedono più ore, procedendo poi verso livelli di gravità

inferiori fino ad esaurimento delle risorse e disponibilità esistenti seguendo precisi criteri di valutazione.

Il rapporto assistente sociale referente SAD/popolazione di riferimento viene garantito con almeno 1 ogni 6000 abitanti. Per la figura professionale dell'Operatore sociosanitario invece il rapporto dovrà essere di almeno 1 ogni 3.000 abitanti.

Il servizio opera nel rispetto del ruolo primario della famiglia, la sostiene e agevola nello svolgimento delle funzioni e dei compiti che le sono propri, promuovendo la responsabilizzazione e stimolando la collaborazione di tutti i suoi membri, senza sostituirsi ad essa, in linea anche con i più recenti riferimenti legislativi in materia.

Il servizio risponde ai bisogni essenziali di autonomia e autosufficienza di singoli o di nuclei familiari, integrando le funzioni primarie della famiglia nei compiti di governo della casa e di cura della persona, nella vita di relazione ma non solo.

Le prestazioni del Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.) vengono rese anche in relazione alle intese intercorse con la ASL n. 1 "Dolomiti" in materia di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) sia rispetto agli oneri e le competenze ivi stabilite, sia rispetto alla necessità di integrazione dei due servizi.

## **OBIETTIVI DEL SERVIZIO:**

Il SAD persegue obiettivi di miglioramento del benessere generale della persona con la finalità di aumentare la qualità dei servizi offerti nelle differenti aree di intervento:

- consentire alla persona di permanere nel proprio domicilio in condizioni di sicurezza;
- mantenere e/o recuperare adeguati livelli di vita autonoma al fine di evitare il ricovero in strutture residenziali;
- garantire la collaborazione con il Servizio Sanitario al fine di offrire un'assistenza sociosanitaria integrata;
- migliorare e supportare la capacità di intervento delle persone dedite all'aiuto a domicilio dell'utente, al fine di sostenere la famiglia nell'attività di cura e garantire una maggiore qualità dell'assistenza;
- promuovere e sostenere la qualità della vita per coloro che non sono più grado di gestire autonomamente la propria vita familiare;
- occuparsi della valutazione del bisogno e predisporre adeguati programmi di intervento e progetti individualizzati;
- verificare periodicamente la validità del progetto individualizzato iniziale e dello stato di salute dell'utente.
- ottimizzare il rapporto con l'associazionismo ed il volontariato creando un sistema virtuoso, in un'ottica di forte sussidiarietà;

## **SISTEMA D'ACCESSO AL SERVIZIO:**

Il servizio ha come destinatari le persone residenti o temporaneamente domiciliate nel Comune di Cortina d'Ampezzo che si trovano in difficoltà e in condizioni di disagio sociale. Per tale ragione possono usufruire del SAD non solo le persone anziane, ma anche adulti, disabili e minori che si trovano anche temporaneamente in condizioni di bisogno assistenziale.

Per accedere al servizio, il cittadino interessato o la persona di riferimento (familiari, conviventi, amici, volontari, ecc.), si può rivolgere telefonicamente o di persona all'Assistente Sociale competente presso l'Ufficio di Servizio Sociale dell'Azienda Speciale per chiedere un appuntamento al fine di

permettergli di raccogliere nella maniera più dettagliata informazioni sulla situazione di bisogno.

L'Assistente Sociale, raccolte tutte le informazioni utili, valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata.

Qualora vi sia un diniego della richiesta, questo, assieme alle motivazioni che lo accompagnano, viene comunicato per iscritto al/alla richiedente.

Qualora venga ipotizzata invece l'attivazione del SAD, entro 7 giorni dal colloquio, l'Assistente Sociale effettua una visita domiciliare assieme ad un operatore del Servizio allo scopo di:

- Approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive;
- Verificare l'adeguatezza degli ambienti domestici al fine di predisporre un intervento che garantisca sicurezza all'utente e all'operatore che l'assiste;
- Offrire informazioni dettagliate e precise sul Servizio di aiuto domiciliare;
- Concordare con l'utente e gli eventuali familiari gli obiettivi dell'intervento;
- Raccogliere la documentazione economica ai fini della determinazione della quota di compartecipazione al costo del Servizio.

Entro 7 giorni dalla visita domiciliare, una volta effettuata la valutazione sociale e verificata l'effettiva necessità delle prestazioni assistenziali l'Assistente Sociale comunica all'utente i tempi di attivazione del Servizio. L'eventuale compartecipazione al costo del servizio viene comunicata all'utente dall'ufficio amministrativo.

L'accesso è definito da una valutazione professionale che fa riferimento ai seguenti aspetti della vita della persona:

- Condizione abitativa e familiare;
- Autonomia nelle attività quotidiane;
- Risorse e vincoli della rete parentale e sociale;
- Tipologia delle prestazioni richieste;
- Presenza di un assistente familiare;
- Riconoscimento della condizione di disabilità in base alla legge 104/92.
- Condizione socio-economica dell'utente, dell'eventuale coniuge e del nucleo familiare

La valutazione di tali aspetti si traduce nell'attribuzione di un punteggio.

A parità di punteggio verrà data precedenza alla condizione di disagio economico, secondo i parametri ISEE.

## **SERVIZI OFFERTI DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE:**

In linea con i principi e gli obiettivi sopra enunciati, l'Azienda Speciale Comunale ASSP Cortina, nell'ambito del SAD, fornisce i seguenti servizi:

- **Informazione**

Attraverso la pubblicazione e la diffusione di adeguato materiale informativo: brochure, stampati e modulistica e attraverso l'aggiornamento del sito internet istituzionale del Comune. Il Servizio di assistenza domiciliare informa tutta la cittadinanza riguardo le prestazioni offerte, le novità dei servizi, le iniziative in atto o la presenza di eventuali agevolazioni economiche per persone bisognose.

- **Orientamento**

L'Assistenza domiciliare rappresenta solo uno dei servizi che l'Azienda offre alle persone in situazione di bisogno o disagio; attraverso i colloqui con la persona bisognosa di assistenza e con i suoi familiari, l'analisi del contesto e della documentazione eventualmente disponibile il Servizio, attraverso le professionalità presenti può orientare l'utente verso la soluzione migliore, individuando le risorse familiari, sociali e istituzionali attivabili e stendendo un piano di assistenza contenente anche la quantità delle prestazioni garantita dai servizi comunali o da altri servizi del territorio.

- **Assistenza domestica**

Al fine di garantire alle persone assistite una permanenza ottimale all'interno degli ambienti di vita domestica, viene offerto un aiuto di base per quanto riguarda i locali effettivamente abitati dalla persona assistita.

Nel dettaglio, le prestazioni rivolte al governo della casa possono riguardare la cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento agli ambienti destinati a funzioni primarie (camera, cucina, bagno), il cambio della biancheria, servizio di lavanderia e guardaroba, aiuto nella preparazione e somministrazione dei pasti.

Non rientra tra le mansioni degli operatori SAD la pulizia approfondita dell'abitazione, ma solo interventi finalizzati al benessere dell'utente.

- **Assistenza all'igiene e cura della persona**

Tale attività mira ad aiutare la persona nelle attività di igiene e cura del corpo allo scopo di garantire oltre al mantenimento dell'aspetto igienico-sanitario, un miglioramento delle condizioni psico-fisiche.

Nello specifico questo tipo di assistenza si concretizza in prestazioni volte ad aiutare la persona nell'alzata e coricamento a letto, nella pulizia personale, nel bagno, negli aspetti di vestizione e nutrimento e, per le persone allettate, nella mobilitazione a letto.

La vicinanza alla persona e la condivisione degli spazi domestici permette all'operatore di essere un attento osservatore del contesto di vita e delle condizioni in cui vive una persona e di dare indicazioni sulle corrette norme igieniche da adottare, facendosi inoltre portavoce di segnalazioni alle figure competenti di anomalie o di particolari situazioni problematiche raccolte nello svolgimento delle proprie mansioni.

- **Consegna pasti a domicilio**

Questo servizio si colloca nell'ottica di mantenere all'interno del proprio ambiente di vita, conservando in modo sostanziale le proprie abitudini, la persona con difficoltà fisiche e patologie tali da compromettere l'autonomia nella preparazione dei pasti.

La consegna dei pasti permette alla persona svantaggiata di avere la garanzia di un pasto quotidiano e conseguentemente di seguire un'alimentazione sana e costante che permette di prevenire malattie e disturbi connessi ad una scorretta alimentazione.

I pasti sono prodotti presso la cucina del Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti Dr. Angelo Majoni di Via della Difesa, 12 e confezionati in contenitori termici. Essi contengono: un primo ed un secondo piatto, doppio contorno, pane e frutta di stagione.

In caso di rottura del contenitore l'utente è tenuto a comunicarlo all'operatore; il costo della sostituzione verrà addebitato all'utente nella fattura del mese successivo. Sarà onere del centro Servizi provvedere all'acquisto del contenitore nuovo.

- **Prestazioni socio-assistenziali integrative**

Oltre alle attività sopracitate il servizio è in grado di offrire all'utenza che ne presenti la necessità una serie di prestazioni che si svolgono all'esterno dell'abitazione della persona.

Esse riguardano principalmente il servizio di accompagnamento e trasporto sociale, effettuato con mezzi comunali o della ditta affidataria, per chi dal proprio domicilio ha necessità di uscire (per visite mediche, prelievi e controlli, attività ricreative, mantenimento rapporti parentali).

Il servizio si rende inoltre disponibile a svolgere mansioni aiutando la persona in piccole commissioni relative all'acquisto di generi alimentari, medicinali o per disbrigo pratiche.

Nel caso in cui la persona necessiti di uscire dal territorio del Comune di Cortina d'Ampezzo, una volta valutata l'effettiva necessità e la contemporanea impossibilità e/o assenza di un familiare, il servizio si avvale della collaborazione delle locali Associazioni di Volontariato.

## **ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

Il coordinamento del Servizio di Assistenza Domiciliare è situato presso l'ufficio di Servizio dell'Assistenza Sociale, sito in Corso Italia, n. 35:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00;
- Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Per contatti: tel. 0436-868549. È possibile inoltre contattare l'assistente sociale al seguente indirizzo mail: [r.dalcorso@comunecortinadampezzo.bl.it](mailto:r.dalcorso@comunecortinadampezzo.bl.it).

Si precisa che sul sito del comune di Cortina D'Ampezzo (<http://www.comunecortinadampezzo.it>) e sul sito dell'Azienda speciale comunale ASSP Cortina è disponibile la presente Carta dei Servizi nonché la modulistica per accedere al servizio con le relative tariffe.

Le prestazioni del Servizio sono erogate presso il domicilio della persona da Operatori Socio-Sanitari debitamente formati, nei giorni feriali con orario che si distribuisce nel seguente modo:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00.
- Il Sabato dalle ore 07.00 alle ore 14.00.

Al di fuori di tali orari e nei giorni festivi, previa valutazione dell'Assistente Sociale e compatibilmente con le risorse disponibili, potranno essere attivati servizi per situazioni considerate di particolare gravità ed urgenza.

La durata e le modalità dell'intervento, assieme ai tempi di revisione e verifica, vengono definite all'interno del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale), redatto dall'Assistente sociale, coadiuvato dall'equipe e condiviso con l'utente e/o i familiari, nonché periodicamente aggiornato.

## **COSTI DEL SERVIZIO E COMPARTICIPAZIONE DELL'UTENZA:**

Le prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare hanno un costo.

L'ammontare delle tariffe del Servizio viene determinato annualmente dalla Giunta Comunale.

Gli utenti che richiedono tali prestazioni partecipano o meno al pagamento della spesa in misura proporzionale al loro reddito ed al loro patrimonio.

Per ottenere la misura della compartecipazione occorre determinare la situazione economica del richiedente e del suo nucleo familiare attraverso la determinazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) la cui disciplina è stata recentemente rivista con il DPCM del 5/12/2013 n.159 "Riforma ISEE".

Si informa che presso i C.A.F. è possibile richiedere la compilazione del modello I.S.E.E. da presentare a questo ufficio.

In caso il cittadino inizi ad usufruire della prestazione prima della presentazione dell'I.S.E.E. gli verrà applicata la tariffa più alta sino alla consegna della documentazione richiesta.

Qualora il cittadino richiedente il servizio non presenti la necessaria documentazione ai fini della determinazione della propria situazione economica (I.S.E.E.), potrà usufruire delle prestazioni ma non beneficiare di alcuna riduzione sul costo o esonero del pagamento delle stesse, vedendosi fatturata la tariffa più alta.

Il costo del servizio di consegna dei pasti a domicilio viene determinato annualmente dalla Giunta Comunale.

## **GLI STRUMENTI DELL'ASCOLTO E DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO:**

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario di ASSP Cortina. A tal fine l'assistenza domiciliare ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

1. Rilevazione annuale del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso un'indagine organizzata dall'ufficio;
2. Analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
3. Verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

### **La valutazione del servizio da parte dei cittadini**

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono resi noti alla cittadinanza tramite la pubblicazione sul proprio sito e di quello del Comune. Tali risultati vengono assunti quali utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

## **DOMANDE FREQUENTI:**

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

### ***Cosa offre il Servizio di assistenza domiciliare?***

Il Servizio offre aiuto a domicilio nelle attività di igiene e cura del corpo (bagno, doccia, igiene intima, igiene orale), nell'aiuto domestico, accompagnamento e trasporto (ritiro delle persone, visite mediche, commissioni.), pasti a domicilio.

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

La prima cosa da fare è sottoscrivere la domanda di assistenza domiciliare. Dopodiché verrà concordato con Lei il tipo di aiuto più idoneo alla sua situazione.

### ***Mio padre/mia madre non esce di casa. Come fa a richiedere il servizio?***

Può richiederlo un familiare, un vicino di casa o una persona incaricata. Seguirà comunque una visita domiciliare per conoscere il/la richiedente e l'ambiente in cui vive.

### ***Quanto costa il servizio?***

La tariffa è oraria e il costo varia da un minimo ad un massimo definiti ogni anno dal Comune. Il costo è proporzionale al reddito per cui, presentando la propria situazione reddituale e patrimoniale attraverso la certificazione I.S.E.E., la tariffa verrà calcolata di conseguenza.

### ***E' possibile che sia sempre la stessa persona che viene ad aiutarmi?***

Questo non è possibile perché ogni operatore si deve assentare per ferie, malattia, formazione professionale ecc. Per questo Le verranno presentati quattro massimo cinque operatori che si sostituiscono fra loro.

### ***Il servizio costa di più se vengo accompagnato in macchina?***

No. Il costo si riferisce al tempo impiegato con o senza macchina

### ***Al massimo quante ore di assistenza al giorno possono essermi concesse?***

Il Servizio eroga prestazioni con un una durata minima di 30 minuti. Nel tempo della prestazione è incluso il trasferimento dell'operatore. Mediamente la prestazione è di un'ora, spetta al coordinatore dell'assistenza domiciliare la prima valutazione, la costante verifica del fabbisogno di prestazioni d'assistenza domiciliare e la decisione sull'ammontare delle ore di prestazioni d'assistenza domiciliare.

***L'assistente domiciliare può prepararmi il pranzo?***

No, però può aiutarla a richiedere i pasti a domicilio.

***L'assistente domiciliare può farmi le punture o somministrare farmaci?***

Le prestazioni sanitarie a domicilio vengono fornite, tramite richiesta del medico di base o dell'ospedale, dal servizio infermieristico ULSS.

***In casa non ho né vasca né doccia funzionanti. Potete aiutarmi a lavarmi?***

Il Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti Dr. Angelo Majoni è provvisto di un bagno attrezzato dove è possibile lavarsi con assistenza.

***Gli ausili e i prodotti necessari all'igiene personale vengono forniti dal servizio di assistenza domiciliare?***

No. Sarà cura dell'operatore lasciare una lista dettagliata del materiale occorrente che sarà a carico dell'utente. L'operatore indicherà inoltre l'acquisto di determinati ausili necessari per garantire che il servizio venga effettuato in sicurezza. In attesa della consegna degli ausili ordinati, è possibile chiederli in prestito, gratuitamente, al Centro Servizi.

***L'operatrice può essere contattata anche privatamente?***

No. L'operatrice ha un rapporto esclusivo con il proprio datore di lavoro e può svolgere il servizio solamente all'interno delle ore previste dal servizio domiciliare.

**VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI:**

La presente Carta dei Servizi è valida fin dal momento della sua approvazione da parte dell'Azienda Speciale Comunale ASSP Cortina. Essa sarà distribuita a tutti gli utenti del servizio di assistenza domiciliare ed inoltre sarà pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Cortina d'Ampezzo e su quello Aziendale.

Al fine di essere sempre valida e attuale, tale documento sarà oggetto nel corso degli anni di continue revisioni, modifiche, aggiornamenti che verranno comunicati alla cittadinanza e che saranno reperibili sui siti istituzionali del Comune e dell'Azienda.



## AZIENDA SPECIALE SERVIZI ALLA PERSONA

**“Cortina”**

Ente Strumentale del Comune di Cortina d'Ampezzo

Via della Difesa, 12 - 32043 Cortina d'Ampezzo (BL)

Tel. 0436/2544 – Fax 0436876619 – e-mail: [asspcortina@pec.it](mailto:asspcortina@pec.it) – Cf e partita iva n. 01198770255

CAP 32043 – Corso Italia, 33 – Tel. 0436 4291 Fax 0436 868445 C.F. - P.IVA 00087640256



### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SUL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)



#### 1. DATI DEL COMPILATORE

- utente
- familiare
- altro



#### 2. SESSO

- maschio
- femmina



#### 3. ETÀ

- meno di 30 anni
- tra 30-40
- tra 40-50
- tra 50-60
- tra 60-70
- oltre 70



#### 4. DA QUANTO LA PERSONA/IL FAMILIARE È ASSISTITA/O DAL SAD?

- da 1 a 3 mesi
- da 3 a 6 mesi
- 1 anno
- 2 anni
- oltre 2 anni

## ATTIVAZIONE DEL SAD



### 1a. Era già a conoscenza del servizio ?

- si
- no



### 2a. Se ha risposto “no”, come è venuto/a a conoscenza del Servizio di Assistenza Domiciliare ?

- ospedale
- medico di base
- volantini presso il distretto/studio medico
- vicini di casa/parenti che ne usufruiscono
- internet
- altro \_\_\_\_\_



### 3a. Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute riguardo al Servizio di Assistenza Domiciliare?

- insufficiente
- sufficiente
- buona
- molto buona

#### **In caso di risposta “insufficiente” si chiede di specificare:**

- non chiari i ruoli tra assistente sociale ed operatori
- non chiare le mansioni degli operatori
- non chiare le informazioni sul servizio (costi, prestazioni socioassistenziali ecc...)
- altro \_\_\_\_\_



### 4a. In quale misura il programma degli interventi sulla persona (Progetto) del SAD concordato con l'Assistente Sociale, soddisfa le aspettative?

- insufficiente
- sufficiente
- buono

- molto buono

**In caso di risposta “insufficiente” si chiede di specificare:**

- prestazioni non adeguate alla situazione
- orari di intervento non adeguati
- frequenza dell'intervento non adeguata
- altro \_\_\_\_\_



**5a. Come valuta il tempo di attesa tra la data della richiesta e l'attivazione del Servizio?**

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- molto buono

**In caso di risposta “insufficiente” si chiede di specificare:**

- troppa attesa tra la richiesta e la visita domiciliare
- troppa attesa tra la visita domiciliare e l'inizio degli interventi
- altro \_\_\_\_\_



**6a. Ritiene che lo svolgimento delle pratiche amministrative (es. Calcolo ISEE, fatturazione ecc...) proceda in modo:**

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- molto buono



**7a. Come valuta la verifica del progetto da parte dell'assistente sociale?**

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- molto buono

**In caso di risposta “insufficiente” si chiede di specificare:**

- poche visite domiciliari da parte dell'assistente sociale
- difficoltà a reperire l'assistente sociale
- altro \_\_\_\_\_



**8a. Nel corso degli ultimi tre mesi è stato rispettato il programma concordato?**

- si
- no

**In caso di risposta negativa si chiede di specificare:**

- troppe modifiche nell'orario
- troppi interventi saltati
- Altro \_\_\_\_\_



**9a. Se ha avuto occasione o necessità di lamentare aspetti non funzionanti nell'erogazione del Servizio, in quale modo valuta la risposta da parte dell'assistente sociale?**

( ) insufficiente ( ) sufficiente ( ) buona ( ) molto buona

**In caso di risposta "insufficiente" si chiede di specificare il motivo:**

- risposta non adeguata
- nessuna risposta
- altro \_\_\_\_\_



**10a. Come valuta il rispetto degli orari da parte degli operatori socio-sanitari?**

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- molto buono



**11a. Gli interventi a domicilio vengono eseguiti con la stessa modalità da tutti gli operatori socio-sanitari?**

- mai
- a volte
- spesso
- sempre



**12a. Come considera le modalità di relazione tra gli operatori socio-sanitari e la famiglia?**

- insufficiente

- sufficiente
- buono
- molto buono

**In caso di risposta “insufficiente” si chiede di specificare il motivo:**

---

---

---

---

## CONSEGNA PASTI A DOMICILIO

 **1b. Lei usufruisce del Servizio di consegna pasti a domicilio?**

- si
- no

 **2b. Da quanto tempo usufruisce del Servizio?**

- più di un anno
- meno di un anno

 **3b. La consegna dei pasti viene effettuata con puntualità?**

- sempre
- spesso
- qualche volta
- mai

 **4b. Come valuta la qualità dei cibi ?**

- insufficiente
- sufficiente
- buona
- molto buona

**In caso la risposta sia “insufficiente o sufficiente” si prega di indicare la motivazione:**

- troppo condita
- scondita
- molto cotta
- cruda
- salata
- insipida
- *Altro* \_\_\_\_\_



**5b. Come valuta la quantità dei cibi ?**

- scarsa
- adeguata
- abbondante



**6b. Come le viene fornito il pasto?**

- caldo
- tiepido
- freddo



**7b. Come valuta la varietà nella rotazione del menù giornaliero?**

- insufficiente
- sufficiente
- buona
- molto buona

**In caso la risposta sia “insufficiente” si chiede di indicare la motivazione:**

- troppi cambiamenti di menù
- troppo pochi cambiamenti di menù
- poca variazione delle pietanze
- altro \_\_\_\_\_



**8a. Sarebbe interessato alla possibilità di scegliere il menù settimanale?**

- Sì
- No
- Non so
- Non mi interessa

## VALUTAZIONI CONCLUSIVE



1c. Ha delle proposte da fare per migliorare la qualità del servizio di assistenza domiciliare? (È possibile indicare anche più opzioni):

- Servizio domiciliare nei giorni festivi
- Servizio domiciliare di domenica mattina
- Servizio domiciliare sabato pomeriggio
- Servizio pasti di domenica
- Altro \_\_\_\_\_

---

---

---



2c. Il mio grado di **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA** è:

- insufficiente
- sufficiente
- buona
- molto buona

**In caso di risposta “insufficiente” si chiede di specificare il motivo:**

---

---

---

---

---



# AZIENDA SPECIALE SERVIZI ALLA PERSONA

## “Cortina”

Ente Strumentale del Comune di Cortina d’ Ampezzo

Via della Difesa, 12 - 32043 Cortina d’ Ampezzo (BL)

Tel. 0436/2544 – Fax 0436876619 – e-mail: [asspcortina@pec.it](mailto:asspcortina@pec.it) – Cf e partita iva n. 01198770255

CAP 32043 – Corso Italia, 33 – Tel. 0436 4291 Fax 0436 868445 C.F. - P.IVA 00087640256



Allegato 1

### **MODULO RECLAMI - SUGGERIMENTI - OSSERVAZIONI**

Il sottoscritto/a (cognome) \_\_\_\_\_ (nome) \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

In qualità di (specificare il grado di parentela) \_\_\_\_\_

Del sig./ra \_\_\_\_\_

Se stesso

DESIDERA INOLTARE:  reclamo  suggerimento  osservazione

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

=====

### SPAZIO DA COMPILARE A CURA DEL RESPONSABILE DEI SERVIZI SOCIALI

Data di ricevimento della comunicazione \_\_\_\_\_

Azione eventualmente attivata \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Risposta fornita:  scritta  a voce  telefono data \_\_\_\_\_

Firma dell'incaricato alla risposta \_\_\_\_\_