

PROGETTO PER LA CREAZIONE DI UN MODELLO DI CARTA DEI SERVIZI PER I SAD DEL TERRITORIO DELLA PROVINCIA DI CREMONA

MAGGIO 2002

ISTRUZIONI PER I COMUNI

Questo documento costituisce un modello di Carta dei Servizi per i SAD comunali realizzato su iniziativa della Provincia di Cremona al fine di offrire a tutti i Comuni del territorio provinciale uno strumento omogeneo.

Questa Carta presenta infatti un'ampia struttura organizzata e individua molti aspetti sia formali che operativi che possono essere assunti omogeneamente da tutti i servizi. Si è proceduto per la definizione dei contenuti secondo una logica che ha tenuto conto in primo luogo delle caratteristiche effettive del SAD così come si è strutturato nel tempo sul territorio provinciale, ma anche considerando obiettivi specifici che definiscono livelli di qualità del SAD coerenti con le linee evolutive attuali di questo tipo di servizi a livello regionale e nazionale.

La Carta dei Servizi del SAD, tuttavia, deve ovviamente essere condivisa e formalmente adottata a livello comunale come atto che impegna l'Ente responsabile del servizio stesso nei confronti dei cittadini. Pertanto il modello qui presentato viene proposto ai Comuni come uno strumento che deve essere completato e personalizzato da ogni singolo Comune che intenderà adottarlo in alcuni elementi che non sono standardizzabili a livello generale perché specifici di ogni realtà locale. Al documento vengono così affiancate alcune note esplicative circa quegli elementi indispensabili al completamento della Carta che ogni singolo servizio deve individuare e definire in base alle proprie specificità, alle proprie risorse e priorità e agli obiettivi che intende porsi.

Il lavoro, coordinato dalla società di ricerca sociale e consulenza Synergia di Milano, è stato realizzato con la collaborazione di un gruppo di lavoro che ha coinvolto direttamente i responsabili dei servizi SAD di alcuni Comuni della provincia (Casalmaggiore, Crema, Cremona, Pizzighettone e Soncino).

Ci auguriamo che questo lavoro possa rivelarsi di utilità per i SAD della nostra provincia e soprattutto che possa contribuire a procedere nel percorso di evoluzione e miglioramento della qualità dei servizi che in questi anni la Provincia di Cremona ha sempre incentivato e supportato con attività di ricerca e formazione mirate.

LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

INDICE

1. PREMESSA
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI
3. COS'È IL SAD
4. A CHI SI RIVOLGE
5. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI
6. IL PERSONALE
7. LE MODALITÀ DI ACCESSO
8. GLI ORARI E LE SEDI
9. I COSTI PER L'UTENTE
10. I MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE
11. GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ

1. PREMESSA

Gentile signore/a,
questo documento costituisce la “Carta dei Servizi” del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) del Comune di **(NOTA 1)**. In questo documento troverà le informazioni utili per conoscere meglio i servizi offerti e i suoi diritti di utente.

Con questa carta dei servizi il Comune intende:

1. informare i cittadini sulle attività e i servizi offerti dal SAD,
2. coinvolgere i cittadini nel processo di miglioramento e sviluppo della qualità dei servizi.

La carta dei servizi non è quindi solo un opuscolo informativo, ma uno strumento di tutela dei suoi diritti. La invitiamo quindi a offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali disservizi. Il Comune farà tutto il possibile per rispondere in modo adeguato ai bisogni degli utenti.

(NOTA 1)

Inserire il nome del Comune o, nel caso di servizi gestiti a livello sovracomunale (ASL, accordo fra Comuni, ecc.), dei Comuni che compongono il bacino di utenza.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa carta dei servizi si ispira a precisi e importanti principi fondamentali, richiamati in numerosi documenti legislativi nazionali. Tali principi cercano di restituire centralità all'utente-cliente dei servizi e di rispettare i suoi bisogni. I Comuni sono orientati a soddisfare le esigenze espresse dai cittadini, ed in particolare da quelli più deboli e in difficoltà.

I principi fondamentali a cui si ispira questa carta sono quelli comuni anche a tutti gli altri settori della pubblica amministrazione.

Eguaglianza: nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il Comune si impegna pertanto a garantire pari opportunità di accesso ai servizi.

Imparzialità e continuità: il comune agisce secondo criteri di obiettività e imparzialità garantendo attraverso le strutture dislocate sul territorio la regolarità e la continuità dei servizi, rispettando i principi e le norme sancite dalla legge e le disposizioni contrattuali in materia. Adotta inoltre tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui il servizio venga interrotto o funzioni in modo irregolare.

Garantisce parità di trattamento ed eroga con stabilità e regolarità i servizi.

Diritto di scelta: il comune si impegna a ricercare, nel rispetto della normativa e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggior flessibilità per l'erogazione dei servizi del territorio nel rispetto del diritto di ogni cittadino di poter scegliere liberamente sul territorio il soggetto erogatore a cui rivolgersi.

Partecipazione: Il Comune, gli operatori che vi lavorano e gli utenti sono protagonisti e responsabili dell'applicazione e attuazione della Carta dei servizi.

Per promuovere ogni forma di partecipazione, il Comune garantisce la massima semplificazione delle procedure, un'informazione corretta e trasparente e il rispetto della qualità delle prestazioni.

Il cittadino:

- ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso del Comune,
- è tutelato dalla legge sulla privacy (L.675/96), secondo cui le informazioni che lo riguardano sono riservate e possono essere utilizzate solo nei limiti fissati dalla normativa,
- ha la facoltà di presentare reclami, istanze, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi,

Le Associazioni di volontariato e tutela:

- possono collaborare con il Comune nell'erogazione dei servizi.

Efficienza ed efficacia: il Comune si impegna a organizzare ed erogare i servizi attraverso un uso ottimale delle risorse ed in modo che questi corrispondano ai bisogni espressi dai cittadini.

Il Comune inoltre garantisce e organizza le attività di formazione e aggiornamento del personale, con particolare attenzione agli operatori che lavorano a contatto con l'utenza.

3. COS'È IL SAD

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è un servizio di aiuto e supporto a carattere professionale realizzato presso il domicilio delle persone utenti.

Tutte le attività offerte dal SAD hanno lo scopo di supportare individui e famiglie in condizioni di solitudine o isolamento sociale o in momenti particolarmente critici della loro vita, per ridurre i rischi dell'isolamento e della perdita di autonomia, offrendo aiuti concreti specialmente in caso di problematiche sanitarie o patologie degenerative particolari.

Il SAD eroga prestazioni socio-assistenziali a domicilio a singoli e famiglie in difficoltà al fine di promuovere il permanere dei soggetti nel loro ambiente familiare e ridurre quindi il ricorso a strutture e cure residenziali.

4. A CHI SI RIVOLGE

I servizi offerti si rivolgono a tutti i cittadini residenti nel comune di **(NOTA 1)** che, trovandosi nelle condizioni descritte al paragrafo precedente, necessitano di assistenza a domicilio.

In particolare a:

(NOTA 1)
vedi nota 1

- anziani
 - portatori di handicap
 - altre persone e famiglie in difficoltà
-

5. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI

Le prestazioni socio-assistenziali erogate dal SAD consistono in attività di sostegno alla persona, di prevenzione e di mantenimento dell'autonomia.

In particolare i **servizi principali** offerti dal SAD sono i seguenti:

1. Igiene personale quotidiana e bagni assistiti
2. Mobilizzazione (es: alzata e messa a letto, cambio postura, ecc.)
3. Aiuto nella vestizione e nella deambulazione
4. Piccole medicazioni
5. Supervisione igienica e alimentare
6. Preparazione dei pasti a domicilio e somministrazione o aiuto nell'assunzione del pasto
7. Aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita di uso quotidiano
8. Addestramento ai familiari
9. Informazioni sulla rete di servizi del territorio, attività culturali e ricreative
10. Supporto in attività quotidiane (es: spesa, pagamento bollette, piccole commissioni, ecc.)
11. Lavanderia e stireria

Accanto a questo gruppo di servizi principali, si possono individuare altri **servizi** che il SAD può offrire, ma che possono essere disponibili solo in alcuni casi:

1. Accompagnamento esterno o servizio trasporto ad altri servizi (ospedale, medico di famiglia...)
2. Consegna dei pasti a domicilio
3. Consegna farmaci
4. Consegna richieste/pratiche sanitarie ai servizi competenti
5. Sostegno educativo per familiari con parenti affetti da demenza
6. Supporto psicologico e altri supporti specialistici
7. Telesoccorso
8. Teleassistenza

Il SAD opera in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune ed è quindi in grado di attivare per i propri utenti tutte le funzioni di segretario sociale, di consulenza e mediazione sociale che sono garantite nell'ambito dei servizi sociali comunali, da assistenti sociali o altre figure professionali specialistiche.

6. IL PERSONALE

(NOTA 2)

All'interno del SAD operano le seguenti figure professionali.

Le **Ausiliarie Socio-Assistenziali (ASA)**: sono le persone che garantiscono direttamente l'assistenza a domicilio. Sono quindi le persone con cui l'utente ha i contatti più frequenti.

Oltre che garantire direttamente l'assistenza a domicilio, le ASA sono anche le persone che supportano la famiglia nelle attività di cura quotidiana e rappresentano il collegamento tra gli utenti e il servizio.

Inoltre collaborano con l'Assistente Sociale nell'individuare le modalità migliori per garantire l'aiuto a domicilio, e nella stesura del piano assistenziale personalizzato.

Tutte le ASA hanno seguito un corso regionale della durata di almeno un anno e possiedono un diploma riconosciuto a livello regionale.

L'**Assistente Sociale (AS)**: è la persona che coordina il SAD e l'attività delle ASA, oltre a quella di tutte le altre persone che operano nel SAD. Sono varie le attività svolte dall'AS:

- Accoglie e valuta la domanda di ammissione presentata dall'utente
- Effettua i colloqui con l'utente (ed eventualmente con i familiari)
- Definisce, in collaborazione con l'utente, con i familiari e con le ASA il piano di aiuto e le modalità di intervento (prestazioni, frequenza, orari...)
- Effettua sia la prima visita a domicilio che le visite periodiche per verificare il piano di aiuto
- Verifica periodicamente con le ASA il piano di aiuto ed eventualmente lo modifica
- Raccoglie e conserva tutta la documentazione relativa all'utente
- Fornisce informazioni sia sul SAD che sull'intera rete di servizi
- È il punto di raccordo tra il SAD e gli altri servizi

Tutte le AS hanno un diploma di laurea e sono iscritte all'Albo professionale regionale delle assistenti sociali.

Oltre alle ASA e alle AS all'interno del SAD operano anche gli **obiettori di coscienza**, che svolgono attività di supporto (come servizio trasporto pasti e utenti, accompagnamento fuori casa per spesa o piccole commissioni, attività di aiuto alla deambulazione); il **personale amministrativo**, che si occupa della contabilità e delle pratiche burocratiche; eventuali **volontari**, che intervengono a seconda delle necessità.

Nel SAD del Comune di **(NOTA 1)** lavorano in tutto:

- N° **(NOTA 3)** assistenti sociali, per un totale di **(NOTA 3)** ore settimanali,
- N° **(NOTA 3)** ausiliarie socio-assistenziali, per un totale di **(NOTA 3)** ore settimanali,
- N° **(NOTA 3)** obiettori di coscienza in servizio civile, per un totale di **(NOTA 3)** ore settimanali.
-

(NOTA 2)

E' necessario indicare qui se il SAD impiega solo personale proprio del Comune o anche personale esterno (ad esempio di cooperative tramite appalto o convenzione)

(NOTA 1)

vedi nota 1

(NOTA 3)

Si deve qui specificare il numero complessivo degli operatori impiegati per ogni figura professionale e il numero totale di ore settimanali lavorate. Si possono aggiungere altre figure professionali in elenco, se presenti nel servizio.

7. LE MODALITÀ DI ACCESSO

➤ DOVE FARE DOMANDA

L'utente per fare domanda per accedere al SAD può rivolgersi direttamente all'Ufficio **(NOTA 4)** negli orari e nei giorni indicati, chiedendo dell'assistente sociale responsabile del SAD.

È comunque consigliabile telefonare prima per prendere un appuntamento.

Questi sono i recapiti dell'Ufficio **(NOTA 4)**

-

➤ COME FARE DOMANDA

La domanda va presentata in forma scritta utilizzando i moduli pre-stampati del servizio.

La domanda va presentata insieme a:

- certificato del Medico di Medicina Generale
- **(NOTA 5)**

La documentazione prodotta può essere eventualmente integrata da accertamenti dell'ufficio.

Entro 7-10 giorni dalla presentazione ufficiale della domanda, l'assistente sociale concorderà con il richiedente e/o l'utente un colloquio e una visita domiciliare, per valutare direttamente il bisogno di assistenza.

Di norma entro ulteriori 7-10 giorni viene comunicato se la domanda è stata accolta o respinta. La comunicazione viene fatta direttamente al richiedente e/o all'utente o tramite lettera firmata dal responsabile del servizio o di persona da parte dell'assistente sociale. Le comunicazioni di non accettazione della domanda devono sempre essere chiaramente motivate e accompagnate dall'indicazione di una persona referente.

Se la richiesta è stata accettata, con l'utente viene concordato il piano assistenziale, ovvero le modalità con cui l'assistenza gli verrà fornita (frequenza, orari...), che verrà sottoscritto da entrambe le parti (utente e servizio).

Se sono presenti liste di attesa, i tempi possono aumentare fino a 20-30 giorni, così come possono essere inferiori, se la situazione richiede un intervento particolarmente urgente.

La valutazione delle domande tiene in considerazione i seguenti fattori:

- livelli di non autosufficienza
- situazione familiare e sociale
- condizioni economiche
- condizioni abitative

Le situazioni più problematiche avranno la priorità sulle altre.

(NOTA 4)

Indicare qui qual è l'Ufficio competente per il SAD e i seguenti elementi informativi essenziali:

- Indirizzo
- Telefono, Fax, Mail
- Orari di apertura
- Nominativi dei referenti per il SAD

(NOTA 5)

Indicare qui tutta la documentazione che viene richiesta al cittadino per il completamento della domanda. In particolare spiegare chiaramente di quale tipo di documentazione si tratta e dove eventualmente

Per la valutazione di questi elementi il SAD utilizza dei parametri standard definiti dal Comune. L'utente può in ogni momento richiedere di conoscere tali parametri e i criteri utilizzati per la valutazione.

➤ CHI PUÒ FARE DOMANDA

La domanda può essere inoltrata direttamente o dall'interessato o da altre persone che sono a conoscenza di situazioni di bisogno (familiari, medico di base, amici, vicini, altri servizi ...)

8. GLI ORARI E LE SEDI

(NOTA 6)

(NOTA 6)

Indicare qui la sede del servizio (indirizzi e recapiti) e gli orari e giorni della settimana in cui vengono solitamente erogate le pre-

9. I COSTI PER L'UTENTE

Il SAD è un servizio per il quale è prevista una compartecipazione degli utenti ai costi. La quota che l'utente versa è variabile in base a criteri legati al reddito e alle condizioni generali delle singole persone.

(NOTA 7)

Indicare qui le quote di compartecipazione ai costi del servizio, eventualmente specificate per le varie prestazioni erogate. Indicare con chiarezza anche le eventuali fasce o categorie differenziate e i criteri di determinazione di tali

Tali criteri vengono valutati tramite dei parametri standard definiti dal Comune. L'utente può in ogni momento richiedere di conoscere tali parametri e i criteri utilizzati per la valutazione.

(NOTA 7)

10. I MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE

Poiché scopo principale del SAD è quello di fornire un servizio che risponda alle esigenze dei suoi utenti, il Comune si impegna a tutelare i diritti dei cittadini e la loro partecipazione.

In particolare viene promossa e tutelata la possibilità di esporre reclami per eventuali inadempienze o omissioni da parte del servizio e dei suoi operatori: a tale scopo è sufficiente consegnare o inviare per posta il modulo apposito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune, il cui recapito è il seguente.

(NOTA 8)

(NOTA 8)

Indicare qui indirizzo, telefono e referente dell'URP. Se nel Comune non è attivo l'URP, oppure se per il SAD sono previste procedure specifiche per i reclami, sostituire il pezzo indicando tali procedure specifiche e relativi indirizzi e referenti. Si precisa che il referente per i reclami deve essere

(NOTA 9)

(NOTA 9)

Indicare qui l'eventuale presenza di regolamenti o documenti ufficiali specifici per la tutela del cittadino, compreso il Difensore Civico, se presente, nonché eventuali associazioni di cittadini operanti sul territorio del Comune nel campo della tutela dei diritti dei cittadini. Indicare infine le modalità previ-

11. GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ

Al fine di garantire nei confronti dei cittadini determinati standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni di servizio del SAD la Carta dei

Servizi elenca infine una serie di elementi del servizio sui quali il Comune si impegna a garantire il raggiungimento e il rispetto di specifici livelli di qualità.

Ogni utente del servizio ha quindi diritto a ricevere una prestazione corrispondente almeno ai criteri definiti dai seguenti indicatori.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Il SAD si impegna a garantire il rispetto della riservatezza delle informazioni personali raccolte sia tramite moduli che nei colloqui. Ogni operatore del SAD è tenuto a non divulgare informazioni sugli utenti e a conservare in luoghi riservati i moduli e le cartelle personali.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

Il SAD si impegna a fornire agli utenti documentazione e modulistica rispondente ai requisiti di chiarezza e trasparenza. I criteri utilizzati sono resi preventivamente noti all'utenza nelle forme di comunicazione adottate presso il Comune.

UGUAGLIANZA

Il SAD si impegna a utilizzare criteri univoci e trasparenti per valutare i bisogni degli utenti e stendere le graduatorie e le liste di attesa.

L'utente può in ogni momento richiedere di conoscere i parametri e i criteri utilizzati per la valutazione.

TEMPESTIVITÀ

Il SAD si impegna a comunicare per iscritto la risposta all'utente entro 30 giorni **(NOTA 10)** dalla data in cui viene presentata la domanda, indicando le motivazioni dell'esito e il nome e telefono del referente a cui chiedere eventuali chiarimenti.

PIANIFICAZIONE DELL'ASSISTENZA

Il SAD garantisce che l'assistente sociale effettui per ogni utente che ha diritto al servizio un colloquio personale e una visita domiciliare iniziali. Il colloquio e la visita domiciliare vengono effettuati entro 7-10 giorni **(NOTA 11)** dall'accettazione della domanda. Le informazioni ivi raccolte, unitamente alla documentazione richiesta, serviranno per la compilazione della scheda di valutazione personale per la stesura del piano assistenziale individuale. Il Piano assistenziale individuale è sottoposto a verifica e aggiornamento sotto la responsabilità dell'assistente sociale almeno ogni sei mesi **(NOTA 11)**. Il piano assistenziale individuale mira, nei limiti delle possibilità del servizio, a rispondere ai bisogni di assistenza e supporto dell'utente e della famiglia.

CONTINUITÀ

Il SAD si impegna a garantire l'erogazione delle prestazioni al domicilio degli utenti nell'arco di 6 giorni su sette, e in orari che vanno dalle ore alle ore **(NOTA 12)**.

(NOTA 10)

Se diverso da quello indicato, specificare il tempo massimo in giorni consentito per la comunicazione agli utenti riguardo la accettazione o meno della domanda

(NOTA 11)

Se diverso da quanto indicato, specificare qui entro quanti giorni deve essere effettuata la visita e ogni quanto tempo il piano assistenziale individuale viene verificato e

(NOTA 12)

Indicare l'arco temporale di funzionamento usuale del servizio nella giornata.

INTENSITÀ

Il SAD si impegna a erogare prestazioni al domicilio degli utenti per una media complessiva non inferiore a 4 ore a settimana **(NOTA 13)**. Entro questo parametro, la quantità di prestazioni erogate ad ogni singolo utente è definita sulla base del piano di aiuto individuale concordato dall'AS con l'utente.

(NOTA 13)

Se diverso da quanto indicato, specificare qui la quantità media minima di prestazioni domiciliari garantite.

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il SAD si impegna a rilevare almeno una volta all'anno la soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio attraverso indagini scientifiche realizzate tramite questionari, interviste o altre metodologie adeguate. I risultati di tali indagini vengono resi pubblici e accessibili a tutti i cittadini.

PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE E AGGIORNAMENTO

Il SAD si impegna a garantire che tutti gli operatori attivi nel servizio siano in possesso delle specifiche qualifiche professionali formalmente previste per le diverse figure professionali.

Viene inoltre garantito a tutto il personale l'accesso alla formazione e all'aggiornamento professionale secondo le esigenze specifiche del servizio.

SUPERVISIONE

Il SAD è organizzato in modo da garantire la supervisione continua di tutto il personale che opera al domicilio degli utenti, nonché momenti di supervisione mirata su situazioni specifiche. Infine il SAD si impegna a garantire un supporto psicologico agli operatori, in caso di bisogno. Ciò al fine di migliorare l'efficacia complessiva delle prestazioni erogate e prevenire il fenomeno del burnout.

NOTA CONCLUSIVA

Questa Carta è concepita come strumento dinamico, volto alla tutela dei diritti degli utenti ma anche alla promozione del miglioramento qualitativo del servizio. Essa sarà quindi costantemente aggiornata e modificata, coerentemente con le trasformazioni e le modifiche del servizio e grazie anche alle indicazioni che giungeranno da parte dei cittadini.