



COMUNE
DI PERUGIA



COMUNE
DI CORCIANO



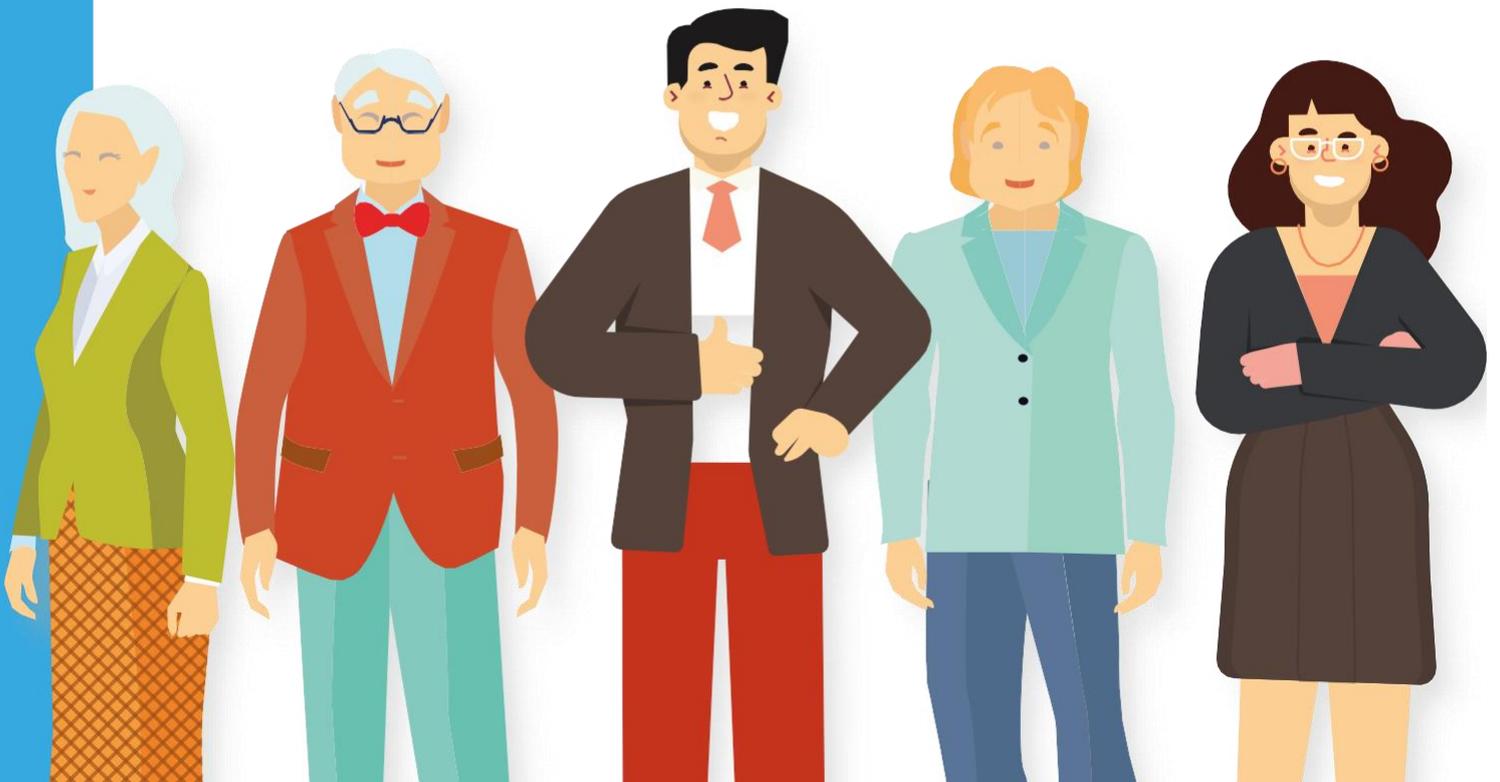
COMUNE
DI TORGIANO

Dauriga
società consortile
cooperativa sociale



Carta del servizio

Servizi di assistenza domiciliare
domestica e di prossimità territoriale



CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è intesa e realizzata come “carta per la cittadinanza sociale” ed ha l’obiettivo di rendere note ai cittadini le prestazioni sociali ed assistenziali ad essi spettanti, fornite loro dalla propria Amministrazione.

La carta prevede le opportunità sociali disponibili e i relativi percorsi per accedervi, la mappatura delle risorse istituzionali e sociali, gli standard di qualità da garantire e mantenere, le modalità di partecipazione dei cittadini, le forme di tutela dei diritti, le regole da applicare in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi, in un’ottica di confronto e miglioramento costanti.

PREMESSA

A seguito di gara d’appalto il Comune di Perugia, quale Ente Capofila della Zona Sociale n° 2 (Comuni di Perugia, Corciano e Torgiano), ha affidato al Consorzio Aurigala gestione del servizio in oggetto.

PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La Carta del servizio è ispirata ai seguenti principi:

Ascolto attivo, analisi e monitoraggio dei bisogni - l’individuazione accurata dei bisogni percepiti e dei bisogni silenti da parte degli operatori garantisce la realizzazione di interventi appropriati e capaci di offrire risultati duraturi. Gli operatori diventano “sentinelle del territorio” in grado di verificare in un’ottica progettuale le condizioni di vita delle persone anziane. Appropriatelyzza e personalizzazione - l’intervento è definito e orientato attivando il servizio più adatto in base alle specificità dell’utenza. Nei casi di sostegno domiciliare individuale il percorso di aiuto è

concordato con la persona attraverso la stesura di un progetto personalizzato (Piano Assistenziale Personalizzato - P.A.P. al quale provvede il Servizio Sociale dell’Ufficio della Cittadinanza, “porta unica di accesso” alla rete territoriale dei servizi e afferente al Welfare leggero).

Tempestività - la conoscenza dei bisogni e il supporto del territorio consentono agli operatori di attivarsi con efficacia ed efficienza, in base alle richieste delle persone anziane ed adulte in difficoltà ed anche in caso di emergenza conclamata e verificata.

Sostegno alla rete relazionale - il servizio è complementare, di sollievo e non sostitutivo delle risorse familiari o delle altre reti primarie o di vicinato. Le supporta rinforzando le autonomie, le risorse presenti e le potenzialità residue. Inoltre il servizio promuove l’attivazione del mutuo aiuto, forma di solidarietà nella comunità, al fine di rispondere ai bisogni di appartenenza e di contatti relazionali delle persone anziane ed adulte in difficoltà, in un’ottica di empowerment comunitario.

Integrazione - con le risorse e i servizi formali e informali del territorio e con il coinvolgimento di diverse figure professionali specialistiche.

CHE COSA È IL SERVIZIO

I servizi di assistenza domiciliare domestica e di prossimità territoriale assicurano nei tempi e nei modi adeguati al bisogno dell’anziano, l’attivazione del servizio con le seguenti finalità:

- Favorire la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente familiare e sociale, assicurando e promuovendo la sua autonomia, la vita di relazione e la conservazione di una soddisfacente condizione di benessere fisico e psichico, attraverso interventi individuali e collettivi;

- Sostenere la rete familiare nella cura della persona anziana, evitando l'insorgere e la cronicizzazione di situazioni di isolamento, degrado ed abbandono, nell'ottica di un approccio proattivo;
- Facilitare l'accesso alle risorse del territorio;
- Promuovere e sperimentare nuove forme di solidarietà.

A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

Il servizio di assistenza domiciliare di tipo domestico è rivolto alle persone anziane che risiedono nel territorio della Zona Sociale N° 2, autosufficienti e non autosufficienti, in particolare a coloro che vivono soli, in coppia o inseriti in un nucleo che presenta fragilità familiari e necessitano di aiuto nell'attività di cura quotidiana.

Il servizio di prossimità territoriale è rivolto alle persone anziane ultrasessantacinquenni e/o adulte autosufficienti che risiedono nel territorio della Zona Sociale N° 2 che vivono sole, in coppia o in un nucleo che presenta fragilità familiari e disagi, temporanei o permanenti.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI ATTIVATI

Il servizio di assistenza domiciliare di tipo domestico è un intervento di sostegno sociale caratterizzato da una continuità assistenziale ed è finalizzato ad offrire supporto e sollievo alle persone anziane autonome in forte difficoltà, nelle attività di cura della propria casa, in alcune necessità personali non di tipo sanitario e nel mantenimento di relazioni sociali.

Il servizio di prossimità territoriale è un intervento che si svolge nella comunità in cui l'anziano e/o l'adulto vivono, finalizza-

to a offrire una risposta tempestiva e mirata rispetto allo specifico bisogno dell'utente, a promuovere e attivare aiuti e scambi tra le persone e le famiglie, oltre che a potenziare, collegare e integrare nel territorio le varie risorse locali informali (associazioni, parrocchie, centri socio culturali, etc.).

Il servizio può essere svolto anche contemporaneamente con più utenti.

COSA FORNISCE IL SERVIZIO

Il servizio di assistenza domiciliare di tipo domestico prevede le seguenti attività:

- Governo e pulizia ordinaria dell'alloggio
- Confezione e somministrazione dei pasti
- Lavaggio e stiraggio e riordino della biancheria
- Aiuto nello svolgimento di necessità quotidiane, spesa, commissioni varie
- Accompagnamento e trasporto per analisi cliniche, visite mediche, cure sanitarie
- Creare opportunità di incontro e socializzazione

Il servizio di prossimità territoriale prevede le seguenti attività:

- Ascoltare e orientare i fruitori del servizio mediante presenza telefonica, al domicilio e negli spazi deputati
- Supportare le attività della vita quotidiana (accompagnamenti a visite mediche e aiuto nel disbrigo pratiche, spesa, farmaci)
- Monitorare le situazioni di maggiore vulnerabilità e gestione delle eventuali emergenze
- Coinvolgimento in attività di socializzazione o ricreative

DURATA

La durata dell'intervento per il servizio di assistenza domiciliare di tipo domestico è definita nel progetto individuale, elaborato dai servizi territoriali e concordato con la persona e il suo nucleo familiare; mentre per il servizio di prossimità territoriale la durata è vincolata alla sussistenza dello stato di criticità che ha determinato l'attivazione.

In entrambi i casi, inoltre, si possono verificare fattori che determinano la sospensione, momentanea o definitiva, del servizio, quali:

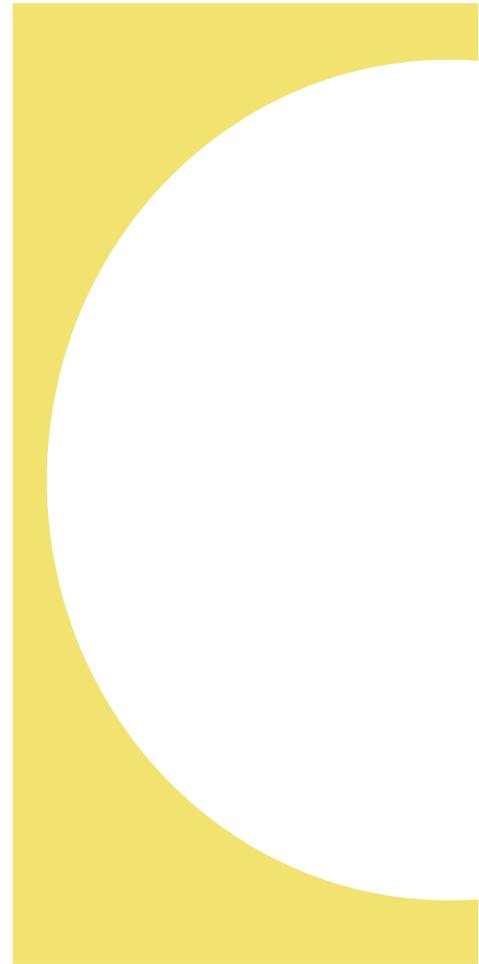
- Regolari assenze della persona
- Ricoveri temporanei
- Cambiamenti significativi e sostanziali dello stato di salute
- Cambio di residenza
- Vacanze o soggiorni.

ORARIO

Gli interventi previsti sono erogati di norma dalle ore 7:00 alle ore 22:00 nei giorni feriali, dal lunedì al sabato.

Il monte ore assegnato per ogni utente e l'orario di svolgimento del servizio sono stabiliti dal progetto d'intervento in accordo con i Servizi invianti e/o dalle specifiche esigenze dell'utente.

In situazioni di urgenza, previa autorizzazione del Dirigente dell'U.O. dei Servizi Sociali del Comune di Perugia, il servizio di tipo domestico potrà essere esteso oltre l'orario stabilito, così come le eventuali variazioni devono essere concordate con l'Assistente Sociale, al fine di programmare e consentire soluzioni alternative idonee ed efficienti.



MODALITÀ D'ACCESSO

Il cittadino in possesso dei requisiti di accesso e interessato all'attivazione del servizio di assistenza domiciliare di tipo domestico o chi ne ha titolo (familiari, amici, volontari, etc) deve:

- Presentare richiesta presso i Servizi Sociali comunali (Uffici della Cittadinanza) e/o Socio Sanitari di riferimento (Centri di Salute del Distretto del Perugino - Azienda USL Umbria1);
- Attendere la valutazione dei Servizi Sociali territoriali e l'eventuale attivazione tramite autorizzazione del Dirigente dell'U.O. Servizi Sociali del Comune di Perugia;
- Il Servizio Sociale di riferimento e il beneficiario condividono e definiscono il Progetto personalizzato che stabilisce la durata e le modalità delle attività.

Per accedere al servizio di **assistenza domiciliare** è necessario presentare apposita documentazione rappresentata da:

- certificazione valore ISEE;
- certificazioni di invalidità/disabilità;
- Autocertificazione Stato di Famiglia.

Per accedere al servizio di **prossimità territoriale** il cittadino che vive solo o in un nucleo che presenta fragilità e disagi temporanei o permanenti, ma autosufficiente, segnalato dal Servizio Sociale comunale deve presentare certificazione del valore ISEE (vincolante salvo diverse disposizioni da parte dell'Ente).

Per entrambi i servizi verrà valutata la condizione di fragilità della persona (assenza rete familiare, in coppia, solo, con figli, famiglia "fragile"), l'usufruire o meno di altri servizi o benefici.

Il servizio di prossimità territoriale viene attivato ed organizzato in base alla

programmazione annuale e alla progettazione esecutiva concordata e condivisa con le equipe sociali degli Uffici della Cittadinanza. Il Dirigente dell'U.O. dei Servizi Sociali del Comune di Perugia, sulla base della programmazione generale, autorizza l'assegnazione del monte ore annuale.

Il territorio di intervento del servizio di Sostegno Familiare è suddiviso in **quattro** zone, ognuna delle quali ha come riferimento principale gli Uffici della Cittadinanza e attraverso lo sportello di Front Office, in cui opera il personale della Cooperativa, si analizzano con le Assistenti Sociali i bisogni, le segnalazioni e si raccolgono le richieste dell'utenza attivando congiuntamente un intervento di tipo domiciliare socio-domestico o di Prossimità.

Le quattro aree territoriali deputate ad accogliere e valutare le richieste di attivazione sono:

Area 1 Udc "Le Fonti"

Area 2 Udc "Beriole" e Udc "Pievaiola"

Area 3 Udc "Tevere" e Udc "Fiume"

Area 4 Udc "Spazio Sociale" Corciano

In ogni area sarà presente un'equipe di operatori territoriali, che in base alla valutazione del bisogno si attiveranno con interventi programmati.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DI TIPO DOMESTICO

In seguito all'autorizzazione al servizio di assistenza domiciliare di tipo domestico, viene effettuato un primo incontro con l'utente e/o la famiglia per raccogliere tutte le informazioni necessarie ad avviare la prima fase del progetto di intervento.

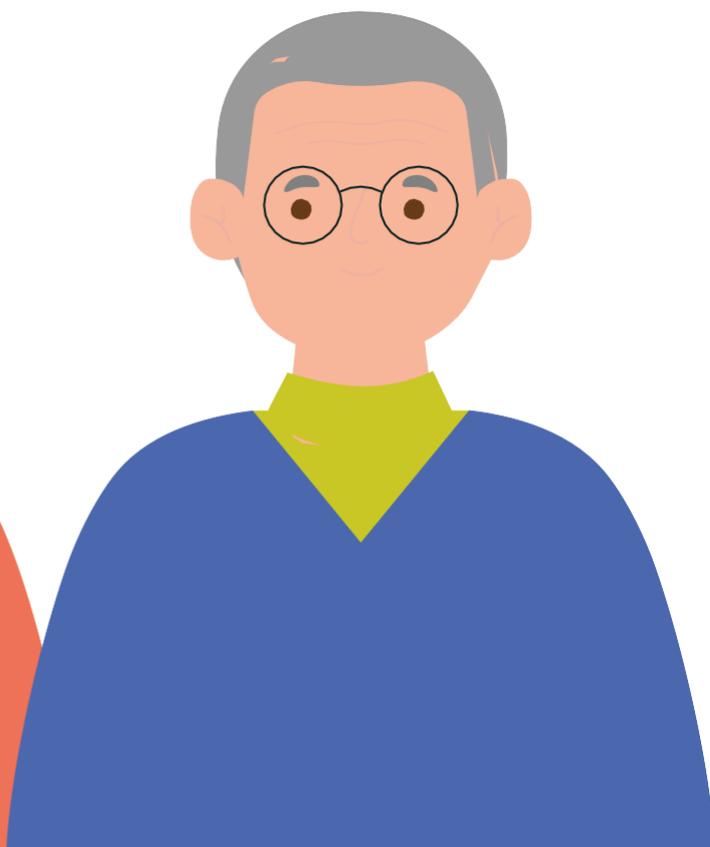
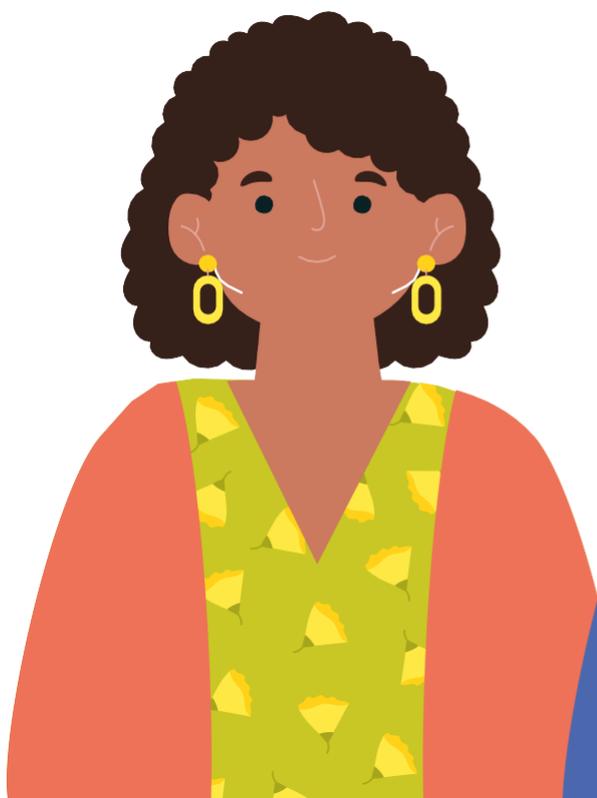
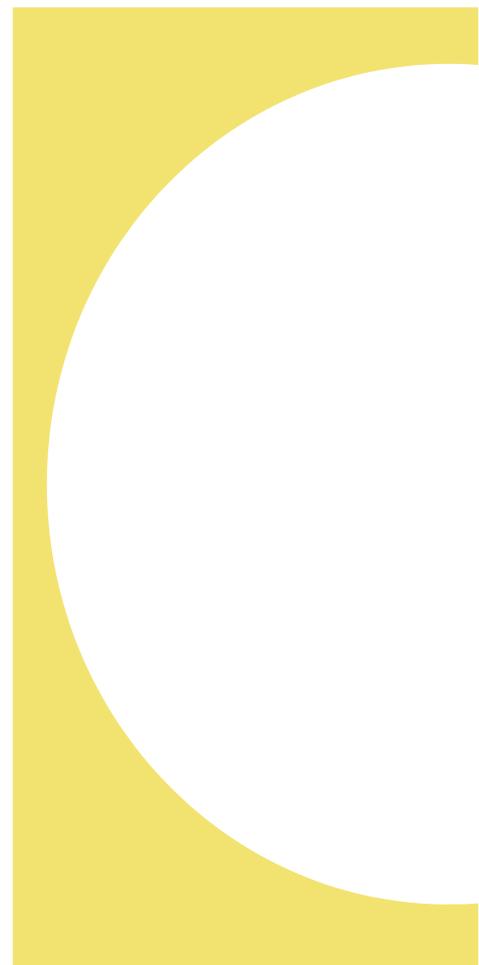
La programmazione del progetto di intervento si articola nelle seguenti fasi:

- Individuazione dell'operatore,
- Visita Domiciliare per la presentazione dello stesso da parte del Coordinatore.

L'intervento viene erogato attraverso la stesura del progetto individuale concordato con l'utente e coinvolgendo la sua famiglia come parte attiva e con la messa in atto degli interventi stabiliti.

L'osservazione e la conoscenza della situazione consentono di valutare l'intervento in termini di qualità, efficacia ed efficienza attraverso un processo di costante monitoraggio che prevede:

- Verifiche periodiche tra i Referenti Istituzionali dei Servizi, il Coordinatore e l'operatore per monitorare la situazione, rilevare eventuali criticità di intervento, misurare i risultati a breve-medio-lungo termine raggiunti, per poter procedere eventualmente alla ridefinizione degli obiettivi e delle risorse strumentali;
- Verifiche in itinere organizzate con gli operatori incaricati per favorire e garantire un confronto e uno scambio di esperienze ed affrontare le criticità;
- Verifica ex post: a conclusione del progetto si verifica se gli obiettivi sono stati raggiunti, al fine di ricalibrare eventualmente gli interventi sulla base di nuove problematiche insorte.



DI PROSSIMITÀ TERRITORIALE

Una volta definito che l'utente rivolto al servizio può beneficiarne, gli operatori programmano con lo stesso una serie di interventi specifici e tempestivi rispetto alle esigenze manifestate. Qualora più utenti manifestino esigenze simili, il servizio può prevedere interventi di gruppo attivando la rete territoriale del tessuto sociale di riferimento.

Gli step metodologici consistono nell'identificazione della rete iniziale della persona presa in carico, in seguito si passa ad un *problem-solving* congiunto, supportando tutti i nodi della rete ad essere parte integrante della soluzione, secondo un'ottica relazionale.

ITEM QUALITATIVI	INDICATORE	TARGET DI RIFERIMENTO
Presa in carico (prossimità territoriale)	Giorni di attivazione	Entro 42 ore dalla richiesta
Personalizzazione degli interventi	Numero P.A.P. elaborati	100% dei P.A.P. personalizzati
Partecipazione riunione di équipe interna	Verbali di verifica	90% operatori presenti alle riunioni équipe interna
Progetti annuali in rete con i Soggetti del tessuto sociale	Numero progetti realizzati	> 3 progetti realizzati in un anno
Continuità del servizio	Turnover operatori	< 10% nell'anno
Assenza dell'operatore titolare	Numero delle sostituzioni	80% delle sostituzioni effettuate da operatori che conoscono il caso
Reclami	Numero dei reclami	< 5% all'anno
Soddisfazione utenza e committenza	Scala a 5 punti	Soddisfazione del servizio > 70% con livello gradimento 4 (buono)

COME RECLAMARE

L'utente o i suoi familiari, conviventi, amici, volontari, che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle procedure possono presentare reclamo al Servizio Sociale Territoriale di riferimento ed entro 15 giorni verrà inviata risposta per iscritto.

Inoltre per segnalare un disservizio e/o reclamo è possibile:

- organizzare colloquio personale con il Responsabile del servizio;
- fare una segnalazione telefonica al numero +39 331 872 62 60
- inviare una segnalazione scritta via fax al numero +39 075 393 944 o tramite posta elettronica a
- territorialeanziani@consorzioauriga.it;

Il Responsabile analizza la "Non Conformità" riscontrata a seguito del reclamo e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali per evitare il ripetersi di tali eventi. L'utente e i suoi familiari hanno diritto a ricevere una risposta in merito al reclamo presentato entro una settimana. Il Responsabile coinvolgerà i Servizi Inviati per condividere e concordare la soluzione più utile ed opportuna per l'utente.

È previsto un apposito modello che viene utilizzato per consentire la segnalazione di reclami da parte di utenti/committenti e la registrazione della non conformità del servizio che prevede la descrizione delle azioni correttive/preventive da mettere in atto per la risoluzione delle Non Conformità e la loro effettiva attuazione.

DOVE OPERIAMO

Zona Sociale n.2 (attualmente nei comuni di Perugia e Corciano)

CONTATTI



Comune di Perugia

Comune di Perugia - U.O. Servizi Sociali
Piazza Cecilia Coppoli - 06122 Perugia,
Tel. +39 0755771



Consorzio Auriga
Via F.lli Cairoli, 24 - 06125
Ferro di Cavallo (PG)
Tel. e Fax +39 075 393944
segreteria@consorzioauriga.it

COSTI DEL SERVIZIO

Servizio di assistenza domiciliare:

Il servizio è gratuito, ovvero è prevista la compartecipazione della persona alla tariffa oraria sociale, calcolata in base alla fascia ISEE di appartenenza, come stabilito con apposito atto di Giunta Comunale.

Servizio di prossimità territoriale:

Il servizio viene erogato gratuitamente ma solo dietro valutazione socio-economica da parte degli operatori degli Uffici di Cittadinanza.



