

CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZI ED INTERVENTI SOCIOASSISTENZIALI IN FAVORE DI
ANZIANI, DISABLI E PERSONE FRAGILI
RESIDENTI NEL TERRITORIO DI AMBITO
ISOLA BERGAMASCA E BASSA VAL SAN MARTINO**

KCS caregiver Cooperativa Sociale



CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di supporto all'utenza del Servizio di Assistenza Domiciliare nel territorio dell'Azienda Speciale Consortile. Questo documento, si pone l'obiettivo di descrivere i servizi erogati e contemporaneamente offre garanzie al fruitore e alla sua famiglia.

La volontà della Cooperativa KCS caregiver è infatti quella di comunicare in modo chiaro, attraverso il presente Documento, i propri impegni quantitativi e qualitativi, rispettarli e monitorare la modalità di erogazione delle prestazioni.

KCS Caregiver si prefigge di incoraggiare l'utente a condurre una vita quanto più possibile autonoma, nonostante le fragilità.

Ogni intervento viene eseguito da personale specializzato, formato alla gestione degli aspetti assistenziali ed emotivi, connessi alla relazione di cura e alla conoscenza della realtà socio-territoriale in cui opera.

LA MISSION DI KCS CAREGIVER

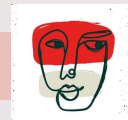


KCS non ha finalità speculativa ed è retta dai principi della mutualità ai sensi del Codice Civile e delle leggi vigenti in materia. La Cooperativa, attraverso la gestione dell'azienda nella quale i soci prestano la propria opera lavorativa, si propone di assicurare continuità di occupazione lavorativa, migliori condizioni sociali e professionali dei soci. In relazione a ciò la Cooperativa si propone di:

- Favorire l'inserimento lavorativo dei soci attraverso riqualificazioni professionali;
- Provvedere alla ricerca di fonti di lavoro idonee all'impiego dei soci aderenti.

La società ha per oggetto la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi, nonché la produzione di servizi in generale a favore di enti pubblici e privati in via prioritaria ma non esclusiva e con particolare riguardo alla gestione di attività rivolte alla generalità delle persone, auto e non autosufficienti, erogabili sia al domicilio sia all'interno di Istituti e strutture di accoglienza.

PRINCIPI DEL SERVIZIO



Gli interventi domiciliari rappresentano il servizio domiciliare tradizionalmente inteso, erogato con personale professionalmente specializzato (ASA /OSS), le cui prestazioni sono rivolte alla persona in senso stretto (igiene, mobilitazione, assistenza e somministrazione pasto).

Il servizio SAD/SADH garantisce anche prestazioni rivolte alla cura dell'ambiente.

Destinatari: Cittadini che versano in una condizione di fragilità dovute allo stato di salute, all'età e /o alla condizione sociale, ove la presa in carico è strettamente necessaria per la loro situazione personale. In particolare è rivolto alle persone, con tali caratteristiche residenti nei Comuni dell'Ambito Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino.

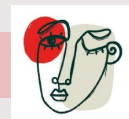
Finalità: aiutare il cittadino affinché continui a vivere nel proprio domicilio, nel diritto alla piena espressione della propria personalità nell'ambito dei rapporti familiari e sociali e prevenire il decadimento delle autonomie della persona migliorandone altresì la capacità di svolgere le attività quotidiane.

Gli operatori del SAD/SADH devono operare per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Migliorare la Qualità di vita dell'Utente nel suo complesso;
- Contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale, attraverso il mantenimento, il sostegno e /o la ricostruzione delle reti di prossimità del beneficiario;
- Evitare il ricorso a ricoveri ospedalieri impropri o la precocizzazione dell'inserimento in Strutture residenziali;
- Supportare l'utente nel processo di empowerment intrapreso, valorizzandone le capacità residue;
- Collaborare con i Referenti dei Servizi Sociali Comunali per le finalità del Servizio nelle modalità loro indicate;
- Effettuare attività di networking con le risorse associazionistiche, culturali e volontaristiche del territorio, facilitando la creazione di sinergie funzionali.

Ogni intervento domiciliare dovrà essere adeguatamente programmato nel rispetto del Piano Assistenziale Individuale (PAI) redatto dall'Assistente Sociale di riferimento, con la collaborazione del personale ASA/OSS di KCS caregiver

I DIRITTI E I DOVERI



Il **personale assistenziale** è chiamato a:

- Garantire equità di trattamento ai cittadini in possesso dei requisiti richiesti;
- Rispettare la dignità personale e la riservatezza della persona assistita;
- Trattare l'utente secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia in ogni situazione;
- Fornire all'assistito e al Caregiver un'informazione tempestiva ed esauriente, formulata in un linguaggio comprensibile;
- Erogare le prestazioni in modo puntuale continuo e regolare.

L'**utente** è chiamato a:

- Tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori;
- Rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati per l'erogazione degli interventi assistenziali;
- Richiedere solo le prestazioni dovute;
- Pagare i corrispettivi in modo completo e puntuale.

MODALITÀ DI ACCESSO E CESSAZIONE DELLE PRESTAZIONI



Per accedere ai servizi domiciliari è necessario presentare la richiesta, redatta su apposito modulo, al Servizio Sociale del Comune competente.

L'istanza sarà oggetto di valutazione e prevede, a completamento, una visita al domicilio dell'interessato. La visita domiciliare viene effettuata dall'Assistente Sociale, titolare del caso e dal Coordinatore di KCS caregiver.

Formulato il giudizio di ammissione da parte del Servizio Sociale, in caso di esito positivo, l'utente sarà invitato a condividere e sottoscrivere il PAI che si compone di due parti:

- La Scheda Anamnestica (raccolta dati anagrafici e generali del beneficiario, indicazione del familiare di riferimento ed i bisogni individuati);
- Il Piano degli interventi (obiettivi, numero di interventi, tipologia e durata degli accessi).

Definito il PAI, il Coordinatore di KCS provvede a redigere la pianificazione degli interventi, assegnando all'ASA il Caso. Il Coordinatore comunica all'utente e o al caregiver il nominativo dell'operatore domiciliare.

Ogni cambiamento del piano prestazionale, avvallato dall'Assistente Sociale sulla base di necessità mutate o sopraggiunte determinerà un contestuale cambiamento del PAI.

In ogni caso l'integrità del Progetto Assistenziale deve essere scrupolosamente osservata sia da KCS caregiver che dall'utente.

La cessazione del servizio, nel rispetto di specifiche procedure, potrà essere contemplata:

- In caso di insoddisfazione da parte dell'utente circa la quantità/ qualità del servizio ricevuto;
- In caso di cancellazione del fornitore dalla lista delle ditte accreditate;
- In caso di superamento della situazione di fragilità temporanea vissuta dall'utente;
- In caso di comportamento scorretto assunto dall'utente, perpetrato a danno dell'operatore.

SERVIZI OFFERTI E TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI



Il servizio domiciliare è attivo 365 giorni l'anno dalle ore 06.00 alle ore 21.00.

I servizi vengono attivati entro le 72 ore dalla definizione e sottoscrizione del PAI, in caso di parziale urgenza entro le 48 ore.

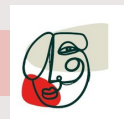
Sulla base dei bisogni evidenziati, l'Assistente Sociale del Comune definisce la tipologia delle prestazioni che andranno a caratterizzare il Piano di intervento.

Le principali sono:

- Igiene personale: parziale e totale, eventuale applicazione di creme dermorestitutive, alzata, posizionamento ausili e presidi, posturazioni, mobilizzazioni, deambulazione assistita, riordino dei locali utilizzati;
- Assistenza pasto: preparazione e/o somministrazione del pasto, supervisione nutrizionale;
- Cambio presidi: cambio pannolone con eventuale applicazione di creme dermoprotettive, alzata, posizionamento ausili, posturazioni e mobilizzazioni;
- Alzata e messa a letto: mobilizzazione, vestizione, igiene orale e aiuto posizionamento / rimozione protesi dentaria;
- Socializzazione compagnia e sostegno alla relazione;

- Cura della casa e degli ambienti domestici (riordino e pulizia);
- Accompagnamenti per commissioni, visite e socializzazione;
- Attività di accompagnamento e supporto territoriale;
- Commissioni, disbrigo pratiche, spesa;
- Eventuali prestazioni aggiuntive previste nel piano di assistenza individuale (PAI).

MODALITÀ DI EROGAZIONE



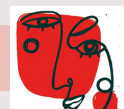
Le attività domiciliari si erogano attraverso lo strumento del voucher sociale ovvero un titolo finalizzato esclusivamente all'acquisto di pacchetti di prestazioni assistenziali, erogabili solo da personale dotato di adeguata professionalità e fornite da agenzie appositamente accreditate. Tale voucher consente all'utente di ricevere un intervento assistenziale presso il proprio domicilio in base alla tipologia richiesta. Il Voucher consente all'interessato di selezionare direttamente e in autonomia l'azienda erogatrice accreditata nel rispetto delle sue preferenze. Questa modalità restituisce un ruolo di protagonista al soggetto fragile o parzialmente autosufficiente, nei processi assistenziali lui rivolti e dei quali partecipa alla costruzione.

COSTI



Nulla è dovuto da parte dell'assistito (o familiare) all'Ente accreditato per le prestazioni ricevute. Ogni Comune dell'Ambito, sulla base del vigente Regolamento per l'erogazione di interventi e servizi sociali alla persona, definisce le quote di compartecipazione dell'utente al costo del servizio, sulla base dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), che l'utente è chiamato a presentare al Comune di residenza.

MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITENZA



Il modello gestionale adottato da KCS ha consentito di sviluppare le migliori convergenze organizzative con le amministrazioni pubbliche nell'intento di recepirne le peculiari esigenze e di tradurle in un sistema articolato di risposte rivolte agli utenti.

I comportamenti sinergici tra Azienda Isola e KCS caregiver si realizzano, nel pieno riconoscimento dei rispettivi ruoli / funzioni, grazie ad un dialogo costante e periodici incontri di equipe che permettano di stabilire con le Assistenti Sociali dei Comuni, una vera e propria partnership in funzione della realizzazione dei PAI.

MODALITÀ DI RACCORDO CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE



L'intervento domiciliare territoriale introduce professionisti qualificati al domicilio dell'utente, che richiede loro la capacità di integrarsi al sistema di cure intrafamiliari. Le modalità di relazione con le famiglie risultano peculiari per ogni fase:

- **Avvio del servizio:** In caso di attivazione del servizio, è stato predisposto, un volantino di presentazione della Cooperativa.
- **Presenza in carico:** Contatto telefonico domiciliare ed eventuale visita domiciliare del Coordinatore, il quale illustrerà le caratteristiche del servizio da effettuarsi. (Nr e tipologia delle prestazioni, piano degli accessi, nr telefono e indirizzo della Coordinatrice, modalità per sporgere suggerimenti e reclami, presentazione dell'operatore Asa)
- **Consolidamento:** Comunicazioni ordinarie / straordinarie in caso di bisogno alle famiglie attraverso incontri , telefonate o comunicazioni e- mail.

SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE.

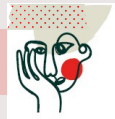
Il questionario di gradimento

Recepire il grado di soddisfazione del Servizio da parte dell'utente, della sua famiglia e del personale è fondamentale per poter ottimizzare gli interventi, garantendone costantemente l'efficacia.

KCS caregiver, annualmente somministra questionari di gradimento agli operatori ed utenti. I risultati emersi dai questionari degli operatori, vengono inseriti in un Report annuale in cui compariranno le griglie di intervista, i dati raccolti, il giudizio sul servizio e le linee migliorative che si intendono intraprendere.

Presentazione di eventuale reclami

Attraverso la scheda reclami, viene assicurata la tutela dell'utente rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale rispetto ai disservizi. Ciò è possibile anche rivolgendosi al Comune di appartenenza o direttamente alla sede operativa. Si garantiscono tempi di valutazione e riscontro entro 10 giorni.



Per la verifica, controllo e rendicontazione degli interventi domiciliari, KCS utilizza un sistema cartaceo che consente la pianificazione e rendicontazione degli accessi.

Gli operatori, registrano gli interventi direttamente al domicilio, attraverso schede specifiche di rendicontazione controfirmate dall'utente e consegnate ai servizi sociali dei Comuni.

ORARI DI APERTURA, RIFERIMENTI DI SEDE E TELEFONICI



Il servizio SAD è attivo 365 giorni l'anno dalle ore 06.00 alle ore 21.00.

Titolarità del Servizio: Azienda Isola

Ditta accreditata: KCS Caregiver Coop. Soc

Sede Amministrativa: Via Paracelso 2, 20041 Agrate Brianza (MB); Tel. 800 216793 Fax 039 6056765

Indirizzo E-mail: 3n2z@kcscaregiver.it

Nome del Coordinatore operativo di KCS: Sig.ra Agata Caterina Putorti

Nome del Referente operativo di KCS: Sig.ra Ilda Gaudio

