

Servizi Domiciliari Socio-Educativi, Socio-Assistenziale ed Integrati a favore di persone disabili, anziane ultra sessantacinquenni non autosufficienti e minori in condizioni di svantaggio socio-familiare appartenenti al Distretto Socio-Sanitario

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2018



Via Sciarelle, 4 - 95024, Acireale (CT)

Indice

Premessa

Descrizione Generale

Sezione Prima - Presentazione del Servizio e Principi Fondamentali

I.1. Presentazione del Servizio

I.1.1. La Mission

I.1.2. Localizzazione e modalità di primo contatto

I.2. Principi Fondamentali

Sezione Seconda – Il Funzionamento dei Servizi

II.1. Direzione Generale e Amministrativa

II 2. L'Organizzazione del Servizio

Sezione Terza – Criteri di Accesso e Dimissioni dai Servizi

III.1. Accesso al Servizio - p.11

III.2. Prima Visita - p.11

III.3 Dimissione dal Servizio

Sezione Quarta – Indicatori di Qualità e Valori Standard di Qualità

IV. 1. Fattori e standard di Qualità dei Servizi e degli Interventi

Sezione Quinta – Procedure pe la Tutela, Modalità di Gestione dei Reclami e Strumenti di Valutazione della qualità percepita degli Utenti

V.1. Informazioni

V.2. Tutela e Forme di Ristoro

Sezione Sesta – Descrizione dei Servizi

VII.1. Servizio per Minori

VII.2. Servizio per persone in situazione di disabilità

VII.3. Servizio per Anziani

Premessa

La presente "Carta dei Servizi" regola il rapporto tra cittadino/utente e il Servizio e offre l'occasione ad utenti, operatori e gestori del servizio di realizzare ed erogare "prestazioni domiciliari" sempre più attente ai bisogni ed alle esigenze del cittadino/utente secondo standard di qualità sempre più elevati.

La Carta è uno strumento a tutela del diritto all'Informazione, alla Conoscenza, alla Partecipazione ed alla Assistenza degli utenti che fruiscono delle prestazioni e degli interventi offerti dal nostro Servizio.

La "Carta dei Servizi" attua i principi contenuti nella Legge 27/2012 cd. "Decreto Liberalizzazioni"

Con la "Carta dei Servizi" l'Ente Gestore, s'impegna a:

- ✓ assicurare il rispetto degli standard di qualità e quantità previsti dalla Carta
- ✓ individuare e pubblicare gli standard adottati e ad informarne il cittadino/utente
- ✓ verificare il rispetto degli standard adottati ed il grado di soddisfazione degli utenti
- ✓ avvicinare i cittadini/utenti al servizio rendendoli maggiormente partecipi delle attività
- ✓ accogliere, osservazioni ed opposizioni in via amministrativa da presentarsi entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato ne abbia avuto conoscenza all'Ufficio per le relazioni con il pubblico. La presentazione di osservazioni ed opposizioni all'atto di diniego di prestazioni non impedisce né preclude all'utente cliente la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale.

Al fine di garantire la qualità delle prestazioni, il Servizio adotta in via ordinaria il metodo della verifica e della revisione della quantità e della qualità delle prestazioni ed assicura per il monitoraggio dell'attività, l'attivazione del sistema di indicatori di qualità.

Descrizione Generale

OGGETTO

Servizi Domiciliari Socio-Educativi, Socio-Assistenziali ed Integrati a favore di persone disabili, anziani ultra sessantacinquenni non autosufficienti e minori in condizioni di svantaggio socio-familiare.

Il servizio sarà gestito dal Consorzio Gruppo Luoghi Comuni (GLC) secondo gli standard strutturali ed organizzativi dei servizi e degli interventi socio assistenziali previsti dalla legge regionale 9 maggio 1986 n. 22.

Servizi:

1. Interventi Socio-Educativi per tutte e tre le tipologie di utenza
2. Interventi Socio-Assistenziali ed Integrati per tutte e tre le tipologie di utenza
3. Interventi Complementari per tutte e tre le tipologie di utenza

Operatori:

Gli operatori impiegati nelle prestazioni convenzionate rispetteranno gli standard indicati dalla normativa regionale su indicata e dei successivi accreditamenti presso i Comuni con cui verranno stipulate opportune convenzioni.

Tempistica:

Gli orari degli interventi si basano sul calendario programmato dal Servizio Sociale del Comune di Residenza, di concerto con l'Utente o il familiare. Il servizio si svolgerà di norma, dal lunedì al sabato in un orario compreso tra le 7.00 e le 19.00.

Qualità:

Gli indicatori qualitativi si ottengono con l'utilizzo di strumenti di osservazione, analisi e valutazione quali:

- schede di valutazione, di autovalutazione e questionari a carico degli operatori

- questionari di soddisfazione, trattazione di reclami e segnalazioni da parte degli utenti
- indagini presso servizi territoriali e famiglie.

SEDE OPERATIVA

Via Sciarelle, 4 – 95024 Acireale (CT)

Contatti

Tel. 095/7225388 Cell. 3440695038

VALIDITA' TEMPORALE

CARTA DEI SERVIZI Anno 2018

Sezione Prima

Presentazione del Servizio e Principi Fondamentali

I.1. Presentazione del Servizio

I.1.1. La Mission

Il Servizio ha la finalità di garantire, attraverso specifici interventi programmati,

- il miglioramento della qualità della vita degli utenti attraverso il mantenimento ed il sostegno della loro autonomia e la cura delle situazioni di isolamento e solitudine
- la prevenzione delle ospedalizzazioni improprie e l'alternativa al ricovero in strutture residenziali per anziani, favorendo la permanenza degli utenti nel proprio contesto familiare e sociali
- il sostegno alle persone in situazione di disabilità, ai minori in situazione di svantaggio e a loro familiari e badanti personali affinché possano mantenere il proprio impegno assistenziale degli utenti a domicilio
- la collaborazione con le risorse presenti sul territorio nel migliorare la globalità e l'unitarietà dei piani di assistenza e cura degli utenti e nel garantire la continuità assistenziale tra servizi ospedalieri, extra-ospedalieri e territoriali

I.1.2. Localizzazione dell'Servizio e modalità di primo contatto

- Sede Legale, Amministrativa e di Segreteria/Contatto del Consorzio GLC: Via Sciarelle 4 – 95024 Acireale (CT).
- Sito internet: www.consorzioglc.it
- Recapito telefonico: 095/7226388 – Fax: 095/7228206 – Indirizzo email: info@consorzioglc.it – PEC: gruppoluoghicomuni@pec.it

I nostri uffici sono aperti al pubblico per fornire qualsiasi informazione dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00. Durante la pausa pranzo e negli orari di chiusura degli uffici è in funzione il servizio di segreteria telefonica.

I.2. Principi Fondamentali

I rapporti fra l'Ente erogatore dei servizi ed i cittadini sono improntati ai seguenti principi fondamentali, che il Centro s'impegna a rispettare e a garantire:

- **Uguaglianza:** Nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i cittadini utenti: nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche o per grado di complessità del disagio socio-familiare. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità:** Il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- **Diritto di scelta:** Tale diritto rientra in quello della libertà personale.
- **Semplificazione:** L'Ente erogatore è tenuto ad attivare tutte le iniziative volte a snellire tutte le procedure burocratiche a carico degli utenti.
- **Partecipazione:** L'Ente erogatore è tenuto ad attivare una serie di iniziative atte a favorire l'interazione tra servizi assistenziali ed utenza, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per favorire la partecipazione dell'utenza e dei loro familiari alle varie fasi di attuazione degli interventi.
- **Efficienza ed Efficacia:** L'Amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego razionale di adeguate risorse finanziarie.

Sezione Seconda

Il Funzionamento dei Servizi

II.1 La Direzione Generale e Amministrativa

Il Consorzio stabile Gruppo Luoghi Comuni (GLC) è amministrato da un Consiglio di Amministrazione composto dal Presidente, Orazio Ettore Micalizzi, al quale spetta, pertanto anche la rappresentanza legale dell'Ente verso terzi, i poteri di firma e la responsabilità per il trattamento dei dati sensibili ai sensi del DLGs 196/03, e i due consiglieri Cristina Maria Stella Mercurio e Giacomo De Luca.

II.2. L'Organizzazione del Servizio

Nel Rispetto del "Disciplinare di accreditamento dei servizi domiciliari rivolti a Disabili adulti e minori, Anziani non autosufficienti, Minori in condizioni di svantaggio socio-familiare", l'Ente accreditato garantisce la presenza sul territorio di un Coordinatore Tecnico Metodologico per la gestione del Servizio assicurando il coordinamento e la collaborazione con tutti gli altri Servizi titolari della redazione e del monitoraggio del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) e dal Piano di Intervento Domiciliare (P.I.D.) degli Utenti.

Il coordinatore è in possesso del Titolo di laurea in Psicologia o in Scienza del Servizio Sociale ed ha la responsabilità di fare da referente per gli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi e l'attivazione degli interventi previsti dal PAI e dal PID di ciascun utente; effettuare il coordinamento degli operatori domiciliari; relazionare ai Servizi Sociali Comunali sull'operatività del Servizi comunicando gli esiti della valutazione periodica delle attività effettuate; garantire la rispondenza tra il Servizio effettuato e gli Interventi programmati.

II.3.2. Gli Operatori Domiciliari

Il Consorzio GLC realizzerà gli interventi Domiciliari tramite Operatori di ambo i sessi e con profili specializzati, secondo le opportunità e la tipologia d'interventi previsti dal PAI e dal PID di ciascun utente, partendo dagli standard organizzati per l'assistenza domiciliare previsti dal **D.A. n. 3174 del 04/05/95 pubblicato sulla G.U.R.S. n. 39 del 29/07/95**, ovvero di base, da incrementare al bisogno:

- **1 Assistente Sociale Coordinatore del Servizio di Ass. Domici. del Consorzio GLC;**
- **12 Operatori Socio Assistenziali (OSA)**, ovvero 4 per ognuna delle tre aree Anziani, Minori, Disabili;
- **3 Ausiliari**, uno per ognuna delle tre aree;
- **3 Autisti**, come sopra;
- **1 Infermiere Professionale** (in convenzione);
- **1 Terapista della riabilitazione** (in convenzione).

Sezione Terza

Criteri di Accesso e Dimissioni dai Servizi

III.1 Accesso al Servizio

Il protocollo d'accesso, in accordo con la legislazione vigente, prevedrà quanto espressamente indicato dalla normativa vigente e nei patti di Accreditamento e/o nelle Convenzioni stipulate con gli Organi Distrettuali e gli Enti Locali e nei “Disciplinare di accreditamento dei servizi domiciliari rivolti a Disabili adulti e minori, Anziani non autosufficienti, Minori in condizioni di svantaggio socio-familiare”.

L'utente e/o i suoi familiari ove necessario esercitando la libera scelta dell'Ente convenzionato, comunicheranno al Servizio Sociale Comunale la richiesta dell'Intervento specifico. Il Servizio Sociale del Comune di residenza (o altro Ente delegato) comunicherà al nostro Coordinatore l'avvenuta richiesta e conferirà l'incarico di avviare l'erogazione del Servizio, che avverrà entro le 24 ore (un giorno lavorativo) dall'avvenuta comunicazione.

III.2 Prima Visita

In sede di Prima Visita domiciliare, l'utente incontrerà non soltanto l'Operatore indicato per gli interventi specifici richiesti, ma anche il Coordinatore/Assistente Sociale del Consorzio GLC, al fine di avviare la collaborazione per le verifiche e gli accertamenti periodici che da quel momento in poi verranno effettuate nei termini di Fattori di Qualità, della *customer satisfaction*, della previsione di *forme di ristoro* nei casi di disservizi, del rispetto degli impegni e degli oneri assunti con l'accettazione della presa in carico dell'utente e del mantenimento dei requisiti indispensabili indicati dal patto di accreditamento. In sede di prima visita viene richiesta l'autorizzazione alla gestione del *Sistema di Controlli delle Prestazioni*, da svolgere anche con visite ispettive a Domicilio.

Gli strumenti utilizzati in prima visita sono:

- Colloquio e/o Inchiesta Sociale;
- eventuale somministrazione di Questionari di conoscenza e valutazione di bisogni ed aspettative.

III.3 Dimissione dal Servizio

Il protocollo dimissione, in accordo con la legislazione vigente, prevedrà quanto espressamente indicato dalla normativa vigente, nei patti di Accreditamento e/o nelle Convenzioni stipulate

con gli Organi Distrettuali e gli Enti Locali e dal “Disciplinare di accreditamento dei servizi domiciliari rivolti a Disabili adulti e minori, Anziani non autosufficienti, Minori in condizioni di svantaggio socio-familiare”.

L'utente e/o i suoi familiari ove necessario esercitando la libera scelta, comunicheranno al Servizio Sociale del Comune di riferimento la richiesta di dimissioni rispetto dell'Intervento specifico; oppure il Servizio Sociale del Comune di residenza potrà decidere di comunicare direttamente al nostro Coordinatore la propria richiesta di Dimissione dell'Utente. La sospensione dell'erogazione del Servizio avverrà secondo le modalità previste dalla Convenzione e nel rispetto di quanto indicato nel PAI e nel PID dell'utente.

Sezione Quarta

Indicatori di Qualità e Valori Standard di Qualità

Per ogni persona che si occupa di assistenza domiciliare mettere a punto nuovi strumenti operativi significa contribuire allo sviluppo delle conoscenze rivolte a modificare positivamente non solo le attuali condizioni sociali ma, globalmente, la condizione di vita delle persone che necessitano di fruirne.

Ciò è vero in quanto, qualunque sia l'intervento domiciliare che applichiamo, in ogni caso andiamo necessariamente a determinare il grado, o limite, di funzionalità/benessere possibile per quella data persona, in relazione al suo specifico quadro sociale, agli interventi che attuiamo in suo favore, agli effetti che i nostri interventi generano nella persona ed alla nostra capacità di leggerne in modo corretto gli sviluppi; valutazione, quest'ultima, che guida alla definizione degli interventi successivi.

Le implicazioni connesse a questa grande responsabilità ci chiamano all'impegno costante di sviluppare, attraverso la progettazione, la sperimentazione e la successiva verifica, di percorsi operativi che:

- si ispirino al principio del miglioramento continuo nell'efficacia dei servizi erogati in un'ottica di maggiore soddisfazione dell'utente attraverso una **costante valutazione dei processi lavorativi e l'adozione di nuove metodologie e strumenti di lavoro**;
- garantiscano altresì un'ampia flessibilità dell'intervento domiciliare, per farne uno strumento capace non soltanto di conformarsi alla progressione delle fasi evolutive ed involutive dell'utenza, ma soprattutto di anticiparne le esigenze ed i bisogni ad esse specifiche.

IV.1. Fattori e Standard di Qualità dei Servizi e degli Interventi

I fattori che verranno monitorati per garantire la qualità e l'efficienza del servizio saranno:

1. Il Tempo, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. l'Informazione relativa agli interventi: comprensibilità, chiarezza, completezza;
3. l'Orientamento e l'Accoglienza all'ingresso nelle Sedi Operative, comprensivi della segnaletica, del servizio di reception e della necessaria informazione generale sui servizi;
4. le Strutture Fisiche: il comfort e la pulizia delle Sedi;

5. le Relazioni Sociali e Umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità, nonché promozione della partecipazione attiva delle famiglie, ecc. ;

Sezione Quinta

Procedure per la Tutela, Modalità di Gestione dei Reclami, Forme di Ristoro e Strumenti di Valutazione della qualità percepita degli Utenti

V.1 Informazioni

Ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite ai cittadini/utenti da richiedere c/o la nostra sede amministrativa e di segreteria:

- Consorzio GLC: Via Sciarelle 4 – 95024 Acireale (CT).
- Recapito telefonico: 095/7226388 – Fax: 095/7228206 – Indirizzo email: segreteria@consorzioglc.it – PEC: gruppoluoghicomuni@pec.it

I nostri uffici sono aperti al pubblico per fornire qualsiasi informazione dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00. Durante la pausa pranzo e negli orari di chiusura degli uffici è in funzione il servizio di segreteria telefonica.

V.2. Tutela e Ristoro

Il diritto alla tutela è riconosciuto a tutti gli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare che si avvalgono delle prestazioni erogate

La tutela ed il Ristoro sono previsti:

- per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato, al reclamante, la fruibilità delle prestazioni;
- per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi i e in particolare:
 - della presente Carta dei Servizi;
 - della DLGs 196/03 relativa al trattamento dei dati sensibili.

La presenza di reclami è espressione di insoddisfazione che richiedono adeguate risposte. Tuttavia per l'Ente convenzionato costituiscono opportunità per conoscere problemi esistenti,

disfunzioni nell'erogazione del Servizio e la possibilità di predisporre azioni correttive e di miglioramento sia dei servizi resi, sia dell'organizzazione nell'ottica del miglioramento continuo.

La nostra sede centrale sopra indicata, nell'ambito dell'esercizio della tutela, svolgerà così le seguenti funzioni:

- Ricevere i reclami, esposti e/o segnalazioni;
- Provvedere a dare immediata risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;
- Predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dai responsabili dei servizi e/o delle sedi operative interessate e proporre al Legale Rappresentante o un suo delegato la risposta da inviare all'interessato;
- Predisporre la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Legale Rappresentante o da un suo delegato;
- Predisporre le risposte in merito alle possibili Forme di Ristoro
- Curare la predisposizione di un rapporto sull'attività di tutela e provvede a trasmetterlo con cadenza annuale al Legale Rappresentante.

Sezione Settima

Descrizione dei Servizi

VII.1. Servizio per Minori

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Socio Educativa Domiciliare supporta i nuclei familiari che si trovano in stato di disagio sociale di gravità medio - lieve per situazioni multiproblematiche o per difficoltà anche temporanea, che incidono negativamente sull'esercizio della funzione educativa genitoriale e quindi sulla possibilità di assicurare un'armonica crescita psicofisica ed un'adeguata socializzazione dei minori. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio viene attivato in presenza di:

- minori che manifestino disadattamento e/o disagio socio-relazionale;
- minori in condizioni di trascuratezza morale e materiale tali da non richiedere interventi di allontanamento;
- minori sottoposti a provvedimenti degli Organi giudiziari (Tribunale Ordinario, Tribunale per minorenni, Giudice Tutelare/Procura minorile).

Il servizio consente di intervenire sulle dinamiche familiari allo scopo di sostenerne la genitorialità, infatti, consiste nel sostegno alle funzioni educative genitoriali offerto alle famiglie in modo individuale e limitato nel tempo, per particolari momenti di problematicità familiare e all'interno di un progetto socio-educativo atto a sostenere i diritti del/della minore e le responsabilità genitoriali.

Il Servizio, agendo in un'ottica di prevenzione, ha come finalità principale quella di sostenere il ruolo educativo primario della famiglia, favorendo al suo interno un armonico sviluppo dei minori in presenza di problematiche di socializzazione, crescita individuale, disagio socio familiare. La durata dell'intervento può variare secondo la complessità della situazione, delle resistenze e della recettività del minore.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio concerne interventi mirati a fornire alle famiglie risposte adeguate ai bisogni dei minori.

Pertanto, il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- supportare ed accompagnare nella quotidianità i genitori in situazioni di particolare disagio socio-culturale ed ambientale, ad esercitare le proprie funzioni, attraverso interventi domiciliari da parte di personale specializzato;
- favorire l'integrazione sociale e scolastica dei minori con difficoltà di apprendimento ed inserimento, avvalendosi anche della collaborazione delle associazioni di volontariato presenti sul territorio.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'obiettivo dell'intervento è duplice, da un lato mira a sollecitare un certo grado di autonomia nel bambino/ragazzo, facendo leva sulle sue risorse personali; dall'altro tende ad un progressivo passaggio di consegne dall'educatore alla famiglia.

Il servizio di educativa domiciliare ha l'obiettivo di raggiungere i seguenti risultati qualitativi:

- superamento delle disfunzionalità del sistema;
- crescita del minore e delle sue potenzialità;
- crescita del nucleo familiare di appartenenza;
- riduzione di eventuali segnalazioni del Tribunale per i Minorenni;
- riduzione dei casi di istituzionalizzazione.

PRESTAZIONI

- Sostegno educativo domiciliare con predisposizione di progetto specifico per ciascuna famiglia, diretto a potenziare competenze educative, a promuovere l'identità di ciascun membro della famiglia, a riequilibrare lo sviluppo psicofisico del minore, accompagnandolo nell'apprendimento scolastico e nelle forme di socializzazione, con particolare attenzione ai bisogni affettivo-relazionali di ognuno;
- Attività di sostegno allo studio e alla crescita psico-fisica del minore favorendo anche la maggior partecipazione alla vita sociale;
- Parent Education: Azioni mirate a favorire il miglioramento della qualità della relazione genitore/figlio, stimolando la famiglia ad assumere atteggiamenti adeguati alle esigenze di crescita del figlio.
- Riflessione sulla propria percezione della genitorialità, autovalutazione delle abilità genitoriali;
- laboratori di parent-training attraverso la tecnica dell'ascolto e l'assegnazione di consegne specifiche, con verifica e valutazione delle abilità genitoriali acquisite.

VII.2. Servizio per persone di situazione di disabilità

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale. Obiettivi Generali sono:

- Promozione di condizioni di pari opportunità;
- Promozione di un clima che consenta attraverso le attività proposte, l'interazione e l'inclusione, favorendo atteggiamenti cooperativi contribuendo al rafforzamento dell'autostima e alla costruzione di una identità personale della persona con disabilità;
- Creazione delle condizioni affinché la comunicazione tra il soggetto e le persone a lui vicine (familiari, insegnanti, compagni di scuola, amici, ecc.) sia realmente efficace, cercando di migliorarne i rapporti;
- Sostegno per le attività quotidiane;
- Sostegno alla famiglia nella gestione del rapporto intrafamiliare;
- Sviluppo di senso critico della persona in situazione di disabilità in relazione al proprio vissuto, al proprio agire quotidiano;
- Elaborazione delle esperienze condivise con l'operatore specializzato;
- Accompagnamento educativo;
- Garanzia di momenti di socializzazione ed integrazione col mondo esterno;
- Fornitura di strumenti tecnologici innovativi non coperte dall'ASP;
- Sostegno l'inclusione nel mondo del lavoro;
- Promozione di terapie specifiche non garantite dai servizi specialistici.

PRESTAZIONI

I progetti individualizzati per soggetti minori ed adulti riconosciuti disabili ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L.n.104/92, in attuazione dei principi di uguaglianza, universalità, non discriminazione, sussidiarietà, libera partecipazione, coerenza, efficienza ed efficacia, vogliono offrire agli stessi pari opportunità, promovendoli ed inserendoli a pieno titolo nell'ambiente in cui vivono. Essi, infatti, nascono dall'esigenza di proseguire l'esperienza già avviata e consolidata in precedenza, consistente in molti casi nell'affiancamento a disabili del territorio di operatori che li supportino nelle loro attività di vita quotidiana e di operatori specializzati che li aiutino a rielaborare le loro esperienze e le relazioni interpersonali, favorendo nuove esperienze ambientali e sociali.

Le azioni specifiche del progetto sono quindi rivolte allo sviluppo e al mantenimento delle aree delle autonomie, del tempo libero per quanto non garantito dai servizi sociali comunali e dal servizio sanitario nazionale o da altri Enti normativamente competenti.

Il ruolo svolto dagli operatori in convenzione nello specifico prevede per l'Operatore Socio Assistenziale il supporto del disabile per l'accompagnamento nelle attività quotidiane laddove la famiglia non riesca ad intervenire, o necessari di un supporto integrativo. L'operatore-accompagnatore svolge un ruolo attivo nell'autonomia del soggetto portatore di handicap, accompagnandolo, ove richiesto, nell'espletamento dei vari momenti della vita quotidiana (scuola, centri di riabilitazione, attività varie).

Il Terapista della riabilitazione ha il compito di supportare con tecniche specialistiche l'assistito nella riabilitazione e/o socializzazione.

VII.3. Servizio per Anziani

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale. Obiettivi Generali sono:

- Assicurare all'utente, attraverso l'adozione di adeguati strumenti, interventi che gli consentano di conservare la dignità nell'affrontare la vita quotidiana, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma e dunque favorire la permanenza dell'utente nel proprio contesto familiare e sociale;
- Supportare le potenzialità di assistenza della famiglia verso i propri cari, sostenendole ed educandole nella gestione assistenziale e nella cura, nella quotidianità e nelle situazioni di emergenza familiare;
- Promuovere il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane all'interno della loro comunità di appartenenza, dunque prevenire rischi di emarginazione sociale e di condizione di isolamento dell'anziano, cofattore di processi depressivi, ed agire con piani di intervento individualizzati finalizzati al miglioramento della qualità della vita in generale;
- Sviluppare processi di supporto agli interventi dei servizi sociali, promuovendo la crescita della Cooperazione e del Volontariato, attraverso la diffusione dell'informazione circa la fruizione dei servizi e la creazione di una rete di comunicazione e scambio di informazioni e conoscenze.

PRESTAZIONI

- Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, giornaliero o periodico (riordino letto, pulizie ed igiene degli ambienti e dei servizi, cambio biancheria)
- Aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorirne l'autosufficienza nell'attività giornaliera (pulizia della persona, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto a deambulare, mobilitazione nei soggetti allettati, aiuto nell'uso di accorgimenti che migliorino l'autosufficienza);
- Fornitura dei generi in natura e/o dei pasti caldi a domicilio, favorendo la partecipazione del soggetto nella preparazione;
- Ritiro, lavaggio, riconsegna di biancheria ed indumenti;
- Disbrigo pratiche varie (ritiro della pensione, richieste certificati, pagamento bollette, acquisto generi alimentari, segretariato sociale)
- Accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto (presso strutture ricreative e culturali, parenti, amici, uffici, studi medici o specialistici, centri riabilitativi)
- Sostegno psicologico volto a favorire i rapporti con la famiglia e con la comunità locale;
- Sanitarie di tipo infermieristico professionale (controllo delle terapie, dell'assunzione dei farmaci e della situazione clinica in collegamento con il medico di base, effettuazione o cambio di piccole medicazioni, prelievo per esami di laboratorio, prevenzione delle piaghe da decubito, assistenza in fase di malattia, iniezioni ipodermiche, controllo della pressione arteriosa su richiesta del medico curante, ecc);
- Rilevazione costante dei bisogni e verifica delle attività e dei Programmi Assistenziale Individuale, al fine di un'attività di programmazione del servizio coordinata con l'ufficio comunale competente.