

**Sede Legale:**

Via Giulio Cesare, 33
21040 Venegono Superiore (VA)

Sede Operativa:

Via delle Madonne, 10
Fraz. Gornate Superiore
21043 Castiglione Olona (VA)
Tel: +39 0331 864982
Fax: +39 0331 868581

Iscritta all'Albo delle
Coop. Sociali N° A148674
REA N° 270358
Cod. Fisc: 95055340137
Partita Iva: 02591080128

info@cooperativasocialeilgirasole.it
P.E.C.: ilgirasoleonlus@legalmail.it
www.cooperativasocialeilgirasole.it

Il Girasole
Cooperativa sociale

CARTA DEI SERVIZI

Servizio di assistenza

domiciliare

socio-assistenziale

a favore di anziani, disabili e famiglie



**CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO
ASSISTENZIALE
A FAVORE
DI ANZIANI, DISABILI E FAMIGLIE**

PREMESSA

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è un servizio socio-assistenziale, strettamente integrato con il territorio, svolto in gran parte presso il domicilio dell'utente e rivolto a persone anziane, disabili e a nuclei familiari problematici in condizioni di disagio e di fragilità, permanente o temporaneo, impossibilitate a svolgere in modo autonomo le funzioni quotidiane fondamentali. Si individuano come potenziali utenti del Servizio tutte le persone che, a causa dell'età, delle condizioni di salute, di limitazioni psicofisiche, necessitano di assistenza, di stimoli e di una riduzione del rischio di emarginazione e di isolamento e anche quelle persone che, pur mantenendo una discreta autosufficienza, presentano caratteristiche tali da consigliare l'intervento degli operatori ausiliario socio assistenziali (ASA) o degli operatori socio sanitari (OSS) con una funzione di tipo preventiva, curativa e riabilitativa.

Nell'attuare il progetto di assistenza domiciliare si propone anche di sostenere il diritto umano, giuridico e sociale dell'anziano e delle persone a rischio di emarginazione, alla socializzazione, al sostegno, all'informazione, al diritto alla "vita" ed al riconoscimento dell'individuo come persona con una propria storia.

Con la persona **anziana** si cercherà soprattutto di prevenire le situazioni di esclusione, isolamento, depressione ed abbandono; con la persona **disabile**, fondamentale sarà evitare l'aggravarsi della patologia e delle situazioni di disagio favorendo l'integrazione e il sostegno della famiglia, con i **nuclei familiari problematici**, sempre in un'ottica di prevenzione del disagio, gli obiettivi saranno il sostegno socio-assistenziale alla famiglia e la tutela e la cura dei minori.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ

1. Assicurare un'adeguata **assistenza socio-assistenziale** domiciliare agli anziani, ai disabili e ai nuclei familiari problematici residenti nel distretto;
2. Recuperare le autonomie, dove possibile, e mantenere le potenzialità dell'utente al fine di consentire la permanenza nel proprio contesto di vita, a contatto con i propri familiari ed amici, riducendo il ricovero in strutture residenziali;
3. Favorire l'integrazione familiare e sociale e supportare l'utente in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione e migliorare la qualità della vita in generale.

OBIETTIVI

Assicurare:

1. la permanenza dell'anziano e della persona disabile nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendone, ove possibile, il ricovero in strutture residenziali;
2. la cura e l'igiene della persona;
3. la conservazione e il recupero dell'autonomia personale;

4. lo svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali e il miglioramento della vita di relazione;
5. il supporto in situazioni di emergenza familiare;
6. la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine, di bisogno, ed il miglioramento della vita in generale;
7. il supporto a famiglie problematiche nella gestione della vita domestica e nella cura dei minori.

MODALITÀ ORGANIZZATIVA PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà inserirsi nella progettualità locale di sviluppo di comunità, proponendo un intervento di rete avente come finalità principale l'attuazione di servizi di primo livello per il mantenimento al domicilio e l'attuazione di servizi di consolidamento e di sviluppo delle reti informali e formali.

La Cooperativa assicura, attraverso *il lavoro in équipe* del personale ausiliario socio assistenziale (ASA) e/o operatore socio sanitario (OSS) in servizio alle sue dipendenze, del Coordinatore della Cooperativa e dei Servizi Sociali Comunali, le prestazioni fondamentali del Servizio di assistenza domiciliare ad anziani, disabili, e nuclei familiari problematici.

Il Servizio si svolge soprattutto al domicilio degli utenti dopo una **segnalazione** da parte dei servizi sociali comunali alla Cooperativa in cui vengono date indicazioni sul tipo di intervento da svolgere e sulla sua tempistica; gli interventi saranno programmati sulla base della formulazione di un **progetto personalizzato** che tiene conto delle eventuali e particolari esigenze dell'utenza.

PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ E DELLE PRESTAZIONI

Le attività e le prestazioni richieste saranno rese in modo da garantire la realizzazione di quanto contenuto nei progetti individuali degli utenti.

Le prestazioni si suddivideranno in giornaliere (soprattutto per le persone non autosufficienti), in settimanali e/o con frequenza variabile in base alle richieste della famiglia e a al progetto personalizzato deciso e pianificato con l'équipe della Cooperativa e i Servizi Sociali Comunali.

Le prestazioni effettuate garantiranno un'alta qualità professionale determinata da operatori in possesso dei requisiti professionali necessari, una continuità delle prestazioni determinata dalla presenza costante degli operatori, una flessibilità degli interventi che garantisca l'adattamento delle prestazioni e dell'organizzazione del lavoro al mutare delle condizioni e delle esigenze degli utenti.

Prestazioni riferite al domicilio e al contesto di vita dell'utente

- aiuto per il governo della casa e per le attività domestiche;
- cura delle condizioni igieniche della casa con particolare riferimento agli spazi destinati alle funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- cambio e aiuto nel lavaggio della biancheria e preparazione dei pasti;
- interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare;
- informazioni circa i Servizi presenti sul Territorio Comunale e non, mantenimento dei rapporti con il medico di base;
- stimolare la relazione, la socializzazione e l'autonomia con il coinvolgimento di parenti, amici e vicini;
- aiuto al mantenimento di abilità, ad esempio uso del telefono ed elettrodomestici, corretto utilizzo del telesoccorso ect...;
- ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno
- **Progetto "Spesa"** per gli anziani residenti nel Comune di Castiglione Olona, servizio sperimentale gratuito in collaborazione con il Centro Diurno della Cooperativa, in cui i ragazzi del centro sceglieranno un giorno alla settimana in cui consegnare la spesa a domicilio con il supporto e la supervisione degli educatori del centro. I ragazzi e gli educatori raccoglieranno le "diverse liste della spesa", faranno gli acquisti, consegneranno a domicilio, aiuteranno a sistamarla cogliendo l'occasione per ascoltare racconti di vita e relazionarsi con le persone e i loro familiari.

Il servizio si attiva previa autorizzazione e approvazione da parte del Responsabile dei servizi sociali.

Prestazioni riferite alla persona

- aiuto ad alzarsi dal letto, pulizia e cura personale, vestizione, assunzione dei pasti, corretta deambulazione;
- uso di accorgimenti e strumenti per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- mobilitazione della persona costretta a letto, aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria.

Prestazioni riferite a nuclei familiari problematici

- fornire indicazioni e stimoli per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche utilizzando da prima la collaborazione e, in seguito, agevolando l'autonomia delle persone;
- tutela delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento a quelle destinate a funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- indicazioni delle corrette norme igienico-sanitarie;
- interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare, stimolo alla comunicazione ed alla socializzazione con il coinvolgimento di parenti, amici, vicini;
- rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio soprattutto se all'interno del nucleo familiare sono presenti figli minori (Centro di Aggregazione Giovanile, Associazioni Sportive, ect...);
- accompagnamento e supporto per facilitare l'avvicinamento ai servizi comunali e territoriali.

RACCORDO DEL PROGETTO CON IL SERVIZIO COMUNALE E SISTEMA DI CONTROLLO QUALITATIVO

Credendo nell'importanza di lavorare in rete e di una collaborazione tra l'équipe della Cooperativa e i Servizi Sociali Comunali, si garantiscono momenti formali e informali tra i diversi operatori del Servizio, in particolare tra le assistenti sociali comunali e la Coordinatrice della Cooperativa. Lo scambio di informazioni, gli incontri di programmazione e di verifica, il monitoraggio in itinere della qualità dei servizi e la rilevazione dei bisogni dell'utente saranno utili infatti per potenziare e migliorare il servizio e per avere un riscontro rispetto all'efficacia. Gli strumenti di gestione riportati schematicamente nella tabella sono utilizzati dai Servizi Sociali Comunali e dalla Coordinatrice della Cooperativa e saranno messi a disposizione reciprocamente garantendo un controllo qualitativo del servizio e un lavoro in sinergia.

COMUNI	COOPERATIVA SOCIALE "IL GIRASOLE"
Domanda di attivazione del Servizio	Scheda utente, monitoraggio e verifica: contiene i dati anagrafici dell'utente e il tipo di servizio richiesto con indicazione dell'orario e degli operatori deputati allo svolgimento dello stesso. Prevede inoltre una scheda dedicata agli aggiornamenti
	Foglio prestazioni compilato quotidianamente dal personale ASA/OSS della Cooperativa
	Equipe con operatori per la programmazione e la valutazione in itinere del servizio
MOMENTI di verifica tra l'Assistente Sociale Comunale e la Coordinatrice della Cooperativa	
	Questionario soddisfazione utente per la rilevazione del soddisfacimento da parte dell'utente e della sua famiglia
	Scheda Reclamo consegnata all'utente e ai familiari all'inizio del servizio, dove si potranno segnalare eventuali disservizi
	Scheda Risposta Reclamo

ORARI DEL SERVIZIO

Gli orari del servizio saranno concordati tra richiedente ed assistente sociale comunale in base al bisogno dell'utente e compatibilmente alle finalità e all'organizzazione del servizio.

Le prestazioni saranno garantite dal personale della Cooperativa su sette giorni la settimana all'interno della fascia oraria 7.30-18.00

EQUIPE DEL SERVIZIO

COORDINAMENTO OPERATIVO

La Coordinatrice dell'équipe degli operatori ASA della Cooperativa, Dott.ssa Isabella Cremona, con esperienza professionale pluriennale, avrà la funzione di integrare il lavoro di assistenza domiciliare su tre livelli:

- integrazione produttiva: per organizzare i compiti di lavoro riconducendo le diverse azioni e le diverse fasi di lavoro entro un disegno coerente, comprensibile e condiviso.
- integrazione tecnica: preoccuparsi che le cose da fare si facciano, ricercando coerenza tra compito di lavoro e risorse tecniche operative, pur avendo piena fiducia nelle capacità professionali e nell'esperienza lavorativa dei propri operatori.
- Integrazione sociale: connettere il personale dell'équipe della Cooperativa, ai servizi comunali e ai Servizi del territorio.

Il coordinatore inoltre garantisce incontri e colloqui con servizi sociali, servizi specialistici e famiglie, in un numero superiore rispetto a quelli preventivati dal voucher.

OPERATORI

Il personale assunto è in possesso della qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) e/o Operatore Socio Sanitario (OSS).

Il personale adibito al servizio è quindi professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sia in campo socio-assistenziale, sia sulle norme di sicurezza e prevenzione in ottemperanza alle leggi vigenti in materia di igiene e sicurezza, sia sulle normative nazionali, regionali e comunali del settore.

Il personale è inoltre dotato di tutti gli strumenti necessari per il corretto espletamento delle prestazioni richieste nonché di un cartellino identificativo della propria identità (secondo la nuova normativa del 13/08/2010 n. 136) da apporre visibilmente agli indumenti indossati.

Il personale durante lo svolgimento del servizio compila quotidianamente la scheda individuale relativa al servizio prestato e agli orari, avvertirà la responsabile della Cooperativa di eventuali assenze dell'utente, non modificherà l'orario di lavoro e il calendario assegnato, e parteciperà su richiesta del Comune, a riunioni sull'andamento del servizio.

In caso di sostituzioni o nuove assunzioni si garantisce un affiancamento con il personale già operativo, assicurando un puntuale passaggio di consegne ed informazioni utili per il nuovo personale e per i fruitori del Servizio.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa garantisce la **formazione del personale (l. r. 12/03/2008 e circolare n. 3 del 25/03/2009)** considerata indispensabile, sia per l'armoniosa crescita professionale degli operatori rafforzandone competenze di base e tecnico professionali, sia per il raggiungimento di elevati standard di qualità dei servizi. I Corsi saranno finanziati da **FON.COOP** (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la formazione continua delle imprese cooperative) e saranno organizzati e pianificati da **CE.SVI.P** Lombardia sede di Varese e tenuti da consulenti e professionisti esterni.

La programmazione del piano formativo sarà pianificata pensando a dei percorsi in grado di consentire diverse acquisizioni a seconda del ruolo all'interno dell'équipe. Il coordinatore del servizio individuerà specifici bisogni all'interno del gruppo di lavoro e stilerà un piano formativo annuale capace di rispondere a richieste specifiche degli operatori, a particolari bisogni e problematiche individuate durante l'anno e all'aggiornamento continuo rispetto alle normative di riferimento.