

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE

PER PERSONE ANZIANE E DISABILI



ILGABBIANO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Carta dei Servizi

Aggiornata il 1 Novembre 2017

Sostegno alla domiciliarità a favore della popolazione anziana e disabile

Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Girolodi Forcella, n.27 – Pontevico (BS)
Tel. 030/9930282 – Fax 030/9930419
Email info@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

Indice

1. Chi siamo	7
2. A chi ci rivolgiamo	8
3. Cosa facciamo	9
4. Come attivare il Servizio	9
5. Contatti	11
6. I valori che guidano il Servizio	12
7. I valori che guidano la Cooperativa	12
8. Finalità e obiettivi del Servizio	14
8. Cosa garantiamo	15
9. Cosa aspettarsi dal Servizio	15
10. I rapporti del Servizio con gli altri soggetti	17
11. Le persone impiegate nel Servizio	18
12. Partecipazione	19
13. Assistenza privata	20
14. Standard di qualità delle prestazioni	20
15. Conclusioni	21
16. Carta dei Diritti dell'Anziano	22
Allegati alla Carta dei Servizi	27
Questionario di soddisfazione	29
Modulo per rilievi e reclami	31





Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa.

Noi ci impegneremo ad assisterla con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.

Il nostro Servizio si rivolge a Lei, ma anche a tutta la Sua famiglia. Confidiamo, quindi, che penseremo insieme al modo migliore per rispondere ai Suoi bisogni e che vogliate farci sapere cosa pensate di noi e del nostro Servizio.

Questa Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni e contiene tutte le indicazioni su quello che deve esigere dalla Cooperativa e dagli operatori che si occuperanno della Sua assistenza.

Troverà descritto il funzionamento del Servizio, i riferimenti della Cooperativa e cosa deve fare se non fosse soddisfatto della maniera con cui lavoriamo.

Infatti, per la Cooperativa migliorare è importantissimo.

Non solo perchè lavoriamo per le persone e con le persone, ma anche perchè teniamo alla nostra reputazione e vogliamo che di noi e dei nostri operatori si parli bene.

Per questo, se per qualunque motivo, avesse bisogno di informazioni, qualcosa del Servizio non Le fosse chiaro o volesse darci dei suggerimenti, non esiti a contattarci.

O, se vuole, può venire direttamente presso la nostra Sede, in Via Silvio Pellico, 3 a Vedano Olona (Casa di Riposo San Giacomo).

Il Suo aiuto, per noi, è indispensabile.

Grazie.



1. Chi siamo

Nasciamo 30 anni fa, nel 1998, con lo scopo di creare un'occasione di integrazione sociale e di inserimento lavorativo per un gruppo di persone disabili del Comune di Pontevico, in provincia di Brescia.

Nel 1990 maturiamo l'idea di avviare il nostro Centro Socio Educativo, oggi accreditato come Centro Diurno per Disabili; quasi contemporaneamente, iniziamo a proporci ai Comuni del territorio per attivare i primi Servizi di Assistenza Domiciliare agli anziani.

Alla metà degli anni '90 iniziamo la nostra esperienza con i minori, aprendo due Comunità Alloggio e avviando anche il Servizio di Educativa Domiciliare che, nel nostro distretto, gestiamo continuativamente dal 1994.

Nel 2000 acquisiamo la prima gestione globale di una Casa di Riposo (RSA), quella di Piadena (CR).

Da allora abbiamo registrato un continuo sviluppo che, partendo dall'analisi dei bisogni del territorio, ha attivato un'ampia gamma di servizi, sempre mantenendo l'attenzione alle persone, sia quelle che lavorano per noi, sia quelle per cui lavoriamo.

In questo modo, abbiamo avviato una Comunità Psichiatrica ad Alta Protezione, una Comunità Socio Sanitaria per disabili e diverse soluzioni di residenzialità leggera, e abbiamo iniziato ad esplorare nuovi territori, sia geografici sia di pensiero. Nel 2009 abbiamo inaugurato il primo Hospice in Italia completamente di proprietà di una Cooperativa e, un anno dopo, la gestione di uno dei primi reparti di cure sub-acute in Lombardia.

Oggi, nell'ambito dei servizi alle persone anziane, gestiamo una completa filiera di servizi, dal territorio alle strutture diurne e residenziali.

Limitatamente ai servizi territoriali, nel 2017 stimiamo di aver erogato oltre 150.000 ore di interventi.

2. A chi ci rivolgiamo

I servizi che offriamo sono rivolti a persone in condizioni di non autosufficienza, parziale o totale che abbiano bisogno di assistenza. Più in dettaglio:

- anziani autosufficienti a rischio di marginalità sociale e solitudine per mancanza di parenti o amici, o per condizioni di povertà materiale;
- anziani con lieve perdita dell'autonomia che necessitano di un aiuto per le attività della vita quotidiana;
- anziani non autosufficienti, anche con deterioramento cognitivo, che hanno bisogno di sostegno per sè e per le persone che se ne prendono cura;
- persone malate che necessitano di supporto a casa, in ospedale o in altre strutture, ad integrazione delle attività sanitarie o socio sanitarie;
- persone adulte in situazioni di fragilità sociale, anche temporanea, che possano migliorare la propria condizione attraverso interventi di personale qualificato a domicilio
- minori e nuclei famigliari in situazione di disagio o con disabilità.

Il Servizio Sociale del Comune di residenza valuta, insieme all'interessato e alla sua famiglia, la possibilità di accedere al Servizio.

3. Cosa facciamo

Possiamo erogare le prestazioni elencate qui di seguito, in funzione del bisogno della persona e dell'accordo tra Servizio Sociale del Comune e interessato:

- Interventi di sostegno, anche telefonico;
- Formazione e informazione sull'assistenza e sulla relazione con persone in condizioni di ridotta autonomia;
- Educazione alimentare;
- Cura dell'igiene personale, anche per persone con gravi problemi di salute;
- Cura dell'igiene ambientale;
- Accompagnamento per commissioni o visite mediche;
- Rapporti con il Medico di Medicina Generale;
- Aiuto e accompagnamento per le pratiche burocratiche.

4. Come attivare il Servizio

Per poter accedere al Servizio è necessario procedere con le seguenti fasi:

1. Fare la domanda

La domanda per accedere al Servizio dev'essere fatta al Servizio Sociale del Comune di residenza da parte della persona o della sua famiglia.

L'iniziativa può anche essere presa da altre persone o da altri professionisti (ad esempio, il Medico di Medicina Generale, un vicino di casa, l'infermiere dell'Ospedale), ma sempre coinvolgendo l'interessato e sempre passando dal Comune.

La domanda è accolta dall'Assistente Sociale del Comune che fornisce tutte le informazioni e dà tutte le indicazioni anche sulla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, sui criteri economici per accedere e per contribuire alla spesa del Servizio e sull'elenco delle Cooperative che possono svolgere il Servizio per conto del Comune.

L'ammissione al Servizio non è automatica; bisogna che ci siano le condizioni, sia di bisogno, sia economiche, per avere diritto ad accedere al Servizio.

Queste valutazioni sono fatte insieme dall'interessato, dalla sua famiglia e dall'Assistente Sociale del Comune.

2. La valutazione del bisogno

L'Assistente Sociale del Comune, insieme alla persona e alla sua famiglia, fa un'analisi complessiva del bisogno del cittadino, prendendo in considerazione la situazione da vari punti di vista: familiare, sociale, economico, ambientale e sanitario.

Il risultato della valutazione è un progetto cucito su misura per il bisogno di quella persona, che considera tutti gli aspetti e tutte le possibilità - ma anche i limiti - del Servizio e del territorio.

Ci possono essere bisogni, infatti, che richiedono interventi differenti o la combinazione di più Servizi.

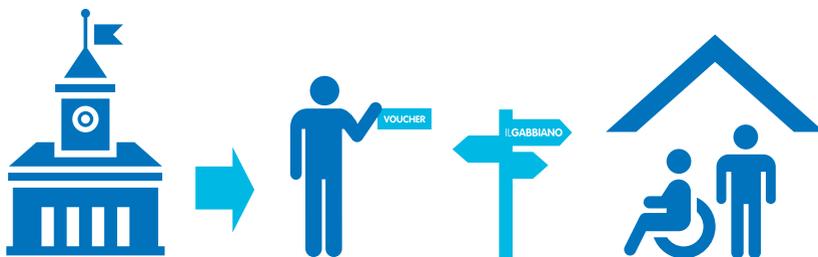
3. La Scelta del fornitore del Servizio

La persona interessata, insieme alla sua famiglia sceglie da chi vuole essere assistito.

La scelta può essere fatta all'interno di un elenco di organizzazioni accreditate che garantiscono, cioè, il rispetto dei livelli di qualità richiesti dal Comune per poter svolgere questo Servizio.

Il Servizio può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte degli Utenti, secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun Comune.

Il Comune Le riconoscerà un voucher, ovvero un "buono" con un determinato valore economico che potrà usare solo per acquistare il Servizio da uno dei fornitori accreditati a condizioni di favore rispetto al mercato privato.



4. Il colloquio e la visita domiciliare

Proprio perchè entriamo a casa delle persone, l'Assistente Sociale deve verificare, preferibilmente insieme a noi, al diretto interessato le alla sua famiglia, le condizioni di vita e di salute della persona da assistere.

Questo serve a valutare i bisogni effettivi e gli aspetti concreti del progetto di assistenza che inizieremo insieme.

Ad esempio, gli spazi della casa o la necessità di utilizzare ausili particolari per fare determinate manovre possono aiutare o rendere più complicata la riuscita del progetto.

5. Il progetto individualizzato

Dopo aver raccolto tutti gli elementi, l'Assistente Sociale del Comune predispone, sempre in accordo con il cittadino interessato e i suoi familiari, il Progetto Assistenziale.

Il Progetto tiene conto in modo globale dei fattori sociali, assistenziali, relazionali e sanitari e stabilisce, quindi, cosa deve fare il Servizio in quella determinata situazione.

L'attivazione del Servizio da parte della Cooperativa è, di norma, garantita entro tre giorni dalla segnalazione da parte del Servizio Sociale.

6. La partenza del Servizio

La Cooperativa, sulla base di quello che è previsto nel progetto, sceglie fra i propri operatori quello più adatto alla situazione.

La scelta è fatta sia sulla base del bisogno a cui si deve rispondere, sia sulla base dell'orario dell'intervento.

L'operatore che Le sarà assegnato, Le sarà presentato direttamente a casa dal Coordinatore del Servizio che, da quel momento, sarà il Suo riferimento per qualunque problema.

Cercheremo il più possibile di mandarLe sempre lo stesso operatore e, se per qualunque motivo dovesse essere assente, cercheremo di mandarLe sempre lo stesso sostituto.

Se ci fossero problemi con l'operatore o con il suo sostituto, lo dica senza problemi al Coordinatore.

5. Contatti

Il Coordinatore del Servizio si chiama

Francesca Belcastro

Telefono 3403576779 | Email: sad.tradate@ilgabbiano.it

6. I valori che guidano il Servizio

I principi che ci guidano per svolgere il Servizio sono:

- La centralità della Persona in tutte le fasi;
- Cercare di migliorare la qualità della vita delle persone nella propria casa, anche attraverso la promozione della salute e di relazioni di fiducia;
- L'importanza delle persone anziane nella società.

Per questo, ci impegniamo per:

- Offrire assistenza qualificata;
- Cercare di mantenere, tutte le volte in cui è possibile, le capacità delle persone che assistiamo;
- Interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari;
- Formazione continua del nostro personale.

7. I valori che guidano la Cooperativa

Trasparenza gestionale

Come Cooperativa Sociale, abbiamo una precisa responsabilità nel rendicontare le nostre attività e le nostre iniziative, soprattutto quando utilizziamo risorse pubbliche.

Questa responsabilità è nell'interesse di tutti, non solo di chi ci finanzia, ma anche e soprattutto della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, siamo una proiezione in campo economico.

Eccellenza professionale

Riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato.

Dobbiamo tenere insieme conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza.

Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

Rispetto per l'individuo

La persona è il livello fondamentale della nostra attività.

Il nostro successo dipende da un lato dalle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo.

Per questo ci impegniamo nello sviluppo dei nostri talenti, affinché utilizzino al meglio le proprie capacità e il proprio potenziale.

E, per questo, sviluppiamo in tutte le nostre attività modelli di intervento basati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse dei fruitori e del loro contesto sociale.

Responsabilità

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili.

Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro Codice Etico.

Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa, che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

Impegno per la società

Desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

Impegno per l'innovazione

L'innovazione è il motore del nostro successo.

Lavorando in settori ad altissimo contenuto relazionale e molto imprevedibili, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed aperti ad accogliere idee non convenzionali.

Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

Miglioramento continuo

In un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le risposte migliori, creiamo le condizioni per fare ricerca e verifichiamo i nostri risultati.

Siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

8. Finalità e obiettivi del Servizio

L'assistenza domiciliare ha lo scopo di permettere alle persone in carico di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, assicurandogli l'aiuto necessario per le attività di cura e igiene della persona e della casa. La personalizzazione è una caratteristica fondamentale del Servizio che deve, per quanto possibile, adattarsi alle esigenze e alle abitudini delle persone che assiste. L'intervento dei nostri operatori, riassumendo, ha la finalità di:

- accogliere e saper interpretare le esigenze particolari di ogni persona in carico;
- garantire la cura della persona (igiene, assistenza ...);
- permettere di evitare ogni forma di ricovero o ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie;
- permettere la permanenza della persona all'interno del proprio ambiente di vita, consentendole un'esistenza libera anche se parzialmente protetta.

Il servizio ha i seguenti obiettivi:

- favorire l'autosufficienza dell'assistito, con interventi che affianchino la persona per compensare le autonomie perse;
- contribuire al miglioramento della qualità di vita dell'assistito;
- supportare le famiglie che si fanno carico di un congiunto non autosufficiente;
- favorire la socializzazione ed i rapporti interpersonali.

8. Cosa garantiamo

Il servizio si compone di prestazioni assistenziali erogate da personale formato e qualificato al domicilio di anziani, disabili ed, in genere, di nuclei familiari che abbiano al proprio interno soggetti fragili o a rischio di marginalità.

Il Servizio può affiancarsi ad altri interventi, anche sanitari, erogati da soggetti pubblici o privati.

Nel nostro lavoro garantiamo sempre:

- Uguaglianza: agli utenti del Servizio è garantito il rispetto della propria personalità e un intervento assistenziale che risponda alle reali necessità, in rapporto alle priorità complessive del Servizio.
- Imparzialità: agli Utenti sono garantite modalità comuni di intervento senza alcuna distinzione di genere, razza, classe sociale, religione o altre ideologie o orientamenti di valore.
- Continuità: le prestazioni possono essere interrotte solo su indicazione del servizio sociale del Comune di residenza o su richiesta dell'interessato. In caso di assenza imprevedibile dell'operatore incaricato del servizio, è garantita la sostituzione, di solito tramite una persona già conosciuta.
- Partecipazione: gli Utenti partecipano al proprio progetto assistenziale fin dalla fase iniziale, con il sostegno degli operatori e dell'Assistente Sociale del Comune. Agli Utenti è garantita la verifica delle prestazioni ricevute, e la possibilità di esprimersi sulla qualità dell'intervento.
- Professionalità: è garantita la professionalità dell'intervento, svolto da operatori qualificati almeno come Ausiliari Socio Assistenziali (ASA, in Lombardia) e coordinati da un Assistente Sociale della Cooperativa.
- Efficacia ed efficienza: le prestazioni sono erogate sulla base di un progetto personalizzato monitorato da un'équipe composta da professionisti diversi; all'Utente sono garantite la qualità e la tempestività delle prestazioni.

9. Cosa aspettarsi dal Servizio

Le prestazioni possono essere erogate nell'arco orario tra le 6.00 e le 22.00 nei giorni feriali e, se richiesto dal Progetto Individualizzato, nei giorni festivi.

Si tratta di interventi di natura socio-assistenziale come, ad esempio:

Attività di assistenza diretta alla persona:

- igiene personale;
- alzata dal letto, vestizione;
- assunzione dei pasti;
- corretta deambulazione;
- addestramento all'utilizzo degli ausili.

Aiuto per il governo della casa:

- cura delle condizioni igieniche dell'alloggio;
- riordino del letto e cambio della biancheria;
- preparazione dei pasti;
- aiuto nello svolgimento di piccole commissioni (spesa, farmacia, ecc.).

Aiuto per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere:

- mobilitazione dell'utente allettato;
- aiuti nella deambulazione sia all'interno che all'esterno dell'ambiente domestico;
- accompagnamento presso gli ambulatori dei medici di base, i presidi sanitari e presso gli uffici pubblici per pratiche urgenti e/o indispensabili.

Prestazioni igienico sanitarie semplici:

- frizioni e massaggi anti-pediculosi;
- frizioni e massaggi anti-decubito;
- assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche.

Prestazioni di segretariato sociale e di socializzazione:

- interventi finalizzati a contrastare l'emarginazione sociale, favorendo il contatto ed il rapporto con le strutture ricreative e culturali per promuovere la partecipazione alla vita di comunità;
- coinvolgimento dei vicini, dei parenti e dei volontari;
- disbrigo pratiche burocratiche ed amministrative.

Il Servizio non eroga prestazioni di carattere sanitario, né di natura medico-infermieristica, né di riabilitazione specialistica.

10. I rapporti del Servizio con gli altri soggetti

Per raggiungere gli obiettivi del Progetto, il Servizio deve essere in continuo rapporto con tutti gli altri attori che possono contribuire al benessere della persona in carico, in particolare:

Rapporti con il Servizio Sociale:

Perché	Chi	Quando
Condivisione del progetto	<ul style="list-style-type: none">• Coordinatore/Tutor• Assistente Sociale• (Operatore incaricato)	All'avvio di ogni servizio
Prima verifica del Progetto	<ul style="list-style-type: none">• Coordinatore/Tutor• Assistente Sociale• (Operatore incaricato)	Dopo 15 giorni dall'avvio del servizio (secondo le indicazioni dell'Assistente Sociale)
Verifica del Progetto	<ul style="list-style-type: none">• Assistente Sociale• Operatori• Coordinatore/Tutor	Secondo le previsioni del PAI

Rapporti con l'associazionismo e il volontariato del territorio:

Perché	Chi	Quando
Coinvolgimento nella realizzazione del progetto	<ul style="list-style-type: none">• Coordinatore/Tutor• Rappresentanti reti secondarie	Per tutta la durata del progetto

Rapporti con le famiglie:

Perché	Chi	Quando
Condivisione del Piano di Assistenza	<ul style="list-style-type: none">• Coordinatore/Tutor• Famiglia	All'avvio di ogni Servizio e in seguito ad ogni modifica del Progetto
Problemi o necessità	<ul style="list-style-type: none">• Coordinatore/Tutor• Operatori• Familiari/Utente	A richiesta della famiglia
Verifica della soddisfazione della famiglia	<ul style="list-style-type: none">• Familiari/Utente	Una volta all'anno

11. Le persone impiegate nel Servizio

Il Responsabile dei Servizi Territoriali della Cooperativa è la figura che deve assicurare il rispetto degli obiettivi gestionali e degli standard di qualità. In particolare, il Responsabile:

- pianifica e programma l'erogazione del servizio;
- si occupa del controllo di qualità e dell'attività di verifica.

Il Responsabile si chiama

Rosaria Baselli

Telefono 3346859405 | Email: rosaria.baselli@ilgabbiano.it

Il Coordinatore dipende dal Responsabile dei Servizi Territoriali e lo supporta nella gestione concreta dell'attività di erogazione del servizio e nella gestione delle risorse umane. E' il riferimento per le famiglie e per i Servizi Sociali. In particolare, il Coordinatore:

- si occupa della gestione degli operatori del servizio;
- gestisce la loro eventuale sostituzione per assenze non programmate;
- partecipa con i Servizi Sociali alla verifica degli obiettivi e alla ridefinizione degli interventi;
- controlla la corretta erogazione del Servizio;
- organizza l'affiancamento per i nuovi operatori che entrano in servizio.

Il Coordinatore del Servizio si chiama

Francesca Belcastro

Telefono 3403576779 | Email: sad.tradate@ilgabbiano.it

Il Tutor dipende dal Responsabile dei Servizi Territoriali e dal Coordinatore per facilitare il passaggio di informazioni tra operatori del territorio di competenza e gli Utenti.

Gli operatori prestano le attività a contatto con l'Utente e sono in possesso della qualifica professionale di Ausiliario Socio-Assistenziale e/o di Operatore Socio-Sanitario. Si occupano dell'assistenza secondo quanto previsto dal Piano Individua-

lizzato.

Ogni operatore deve sempre mostrare il proprio cartellino di riconoscimento, su cui sono riportati la fotografia, il nome e il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio rapporto.

12. Partecipazione

Questionario di Soddisfazione

Usiamo un questionario per chiedere agli Utenti del Servizio e alle loro famiglie quanto sono soddisfatti del nostro servizio. Il questionario Le sarà inviato una volta l'anno, ma può compilare in ogni momento quello che trova qui allegato.

Il questionario è sempre anonimo.

Le informazioni che raccogliamo sono trattate negli incontri di programmazione interna, per individuare le cause d'insoddisfazione e per ipotizzare come possiamo migliorare il Servizio.

Il rendiconto dei risultati viene anche restituito agli stessi Utenti e famigliari.

Reclami o suggerimenti

La possibilità fare osservazioni o di dare suggerimenti è un elemento fondamentale per consentirci di migliorare il Servizio e per la tutela dei Suoi diritti.

Troverà in allegato anche una scheda per la raccolta di reclami e segnalazioni.

Gli utenti del Servizio, i loro famigliari e i Servizi Sociali possono, in qualunque momento, farci pervenire segnalazioni o suggerimenti in questi modi:

- presentandosi di persona presso i Servizi Sociali del Comune di residenza o presso la sede della Cooperativa;
- inviando una lettera o una e-mail all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Residenza o alla Cooperativa.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

13. Assistenza privata

Possiamo erogare le prestazioni descritte fino ad ora anche in regime privato con un contratto diretto e senza il contributo del Comune.

Le caratteristiche e i principi del Servizio sono gli stessi descritti in questa Carta dei Servizi.

14. Standard di qualità delle prestazioni

Non è possibile sapere se qualcosa è stato fatto bene se non si è stabilito prima come andava fatto.

Di seguito gli standard di qualità che, appunto, indicano cosa deve aspettarsi dal nostro Servizio.

Continuità assistenziale: è il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Utente. Non deve scendere sotto l'80%.

Ad esempio, lo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non è presente per più di 20 giorni su tre mesi.

Tempestività delle sostituzioni: misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo a domicilio del sostituto. La sostituzione deve avvenire entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.

Puntualità delle sostituzioni: misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate. L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi. Lo standard non è rispettato se, su dieci sostituzioni, viene cambiato l'orario d'accesso più di due volte.

Se i diretti interessati, i loro familiari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste a pag. 19, nel paragrafo "Reclami e suggerimenti".

15. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

16. Carta dei Diritti dell'Anziano

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale, che evidenzia come nelle società avanzate si riscontri un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti,

regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico, e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO

di sviluppare e di conservare la propria individualità

di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza

di conservare la libertà di scegliere dove vivere

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa

LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione

di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità

di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione

di vivere con chi desidera

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

di avere una vita di relazione

di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana



Allegati alla Carta dei Servizi

Questionario di Soddisfazione per Utenti e familiari
Modulo per rilievi e reclami

Questionario di soddisfazione

Questo questionario è uno strumento al Suo servizio.

Attraverso le Sue risposte, infatti, ci da' la possibilità di migliorare quotidianamente quello che Le offriamo.

Per compilare il questionario è sufficiente che apponga una crocetta nell'apposito riquadro, a seconda del suo giudizio.

Se ha difficoltà a compilare il questionario, si faccia aiutare da un familiare, da un amico o da una persona che conosce bene la Sua situazione e di cui si fida.

Il questionario è assolutamente anonimo.

Ritagli questa pagina e compili il retro.

Grazie per la Sua preziosa collaborazione.

Lei è:	<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina		
Età	<input type="checkbox"/> Meno di 40 anni	<input type="checkbox"/> Tra 50 e 64 anni	<input type="checkbox"/> Tra 65 e 79 anni	<input type="checkbox"/> 80 anni o più
Chi compila	<input type="checkbox"/> Utente	<input type="checkbox"/> Familiare		
Data compilazione	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Il nostro personale Le ha fornito tutte le informazioni su quello che sarebbe stato il Servizio?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Pensa che gli operatori conoscano a sufficienza la Sua situazione ed i Suoi bisogni?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Ritiene che gli operatori abbiano le giuste conoscenze per rispondere ai Suoi bisogni?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Si sente sicuro durante gli interventi effettuati dagli operatori?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Gli operatori si rivolgono a Lei in modo educato?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Gli operatori rispettano il Suo diritto alla riservatezza?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Gli operatori parlano volentieri con Lei, conversare con loro Le fa piacere?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Gli operatori rispettano gli orari concordati nel Progetto Assistenziale?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Ritiene che il servizio dia sollievo alle Sue difficoltà?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Il servizio che riceve corrisponde alle Sue aspettative?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Complessivamente, come valuta il servizio che riceve?	<input type="checkbox"/> Per niente	<input type="checkbox"/> A sufficienza	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Note:				

Modulo per rilievi e reclami

Compilando questo modulo, può farci sapere se qualcosa è andato storto o anche solo segnalarci fatti che, per Lei sono stati significativi.

Anche attraverso i Suoi suggerimenti, potremo migliorare il Servizio che offriamo a Lei e alle altre persone.

Ritagli questa pagina , la compili e ce la recapiti in uno dei modi indicati sul retro. Grazie per la Sua preziosa collaborazione.

Il suo è un: RECLAMO SUGGERIMENTO
Lei è: UTENTE PARENTE ALTRO

Se desidera essere contattato per una risposta da parte della Cooperativa, lasci i Suoi dati:

Cognome e Nome
residente a
in via, n.
recapiti telefonici
.....

Cosa è successo? (Indichi brevemente cosa la spinge ad esporre il reclamo o il suggerimento)

.....
.....
.....

Dove e Quando è successo? (Indichi luogo, data, orari, ecc.)

.....
.....
.....

Quale/quali operatori della Cooperativa sono coinvolti?

.....
.....
.....

Cosa richiede e/o suggerisce?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data

Faccia pervenire il questo modulo a uno dei seguenti indirizzi:

Responsabile Ufficio di Piano Ambito Sociale di Tradate
Piazza Mazzini n.6 21049 Tradate
Telefono: 0331.826879
Fax: 0331.826886

Cooperativa **ILGABBIANO**
Servizio Clienti
via Girolodi Forcella n. 27 25026 Pontevico (BS)
Telefono: 030 9930282
Fax: 030 9930419
Email: servizioclienti@ilgabbiano.it

Cooperativa **ILGABBIANO**
presso RSA Casa San Giacomo
Via Silvio Pellico, 3, 21040 Vedano Olona VA
Telefono: 0332 867111 (anche per fissare un appuntamento)
Email: sad.tradate@ilgabbiano.it

Oppure, può sempre far pervenire il modulo all'Ufficio Servizi Sociali del Suo Comune di Residenza

Nelle persone
c'è molto di più

di ciò che vedi



Lucia,
Assistente Domiciliare.
Da 13 anni, nelle vostre case
con **responsabilità.**

Nelle persone
c'è molto di più

di ciò che vedi



Giusi,
Assistente Domiciliare.
Da 26 anni, nelle vostre case
con **professionalità.**



Professionisti
nel prendersi cura.