



# **CARTA dei SERVIZI del SERVIZIO di ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)**

(006 SAD REV02)

*via Gadames,47 - 20037 Paderno Dugnano (Villaggio Ambrosiano)*

*Telefono e Fax: 0299041415*

*[www.cafdue.it](http://www.cafdue.it) E-mail: [info@cafdue.it](mailto:info@cafdue.it)*



UNI EN ISO 9001:2015

Registrazione n. IT – 61459

## ***INDICE***

La carta dei servizi	1
Presentazione della cooperativa CAF due	2
Finalità e principi ispiratori della cooperativa	3
Che cos'è l'assistenza domiciliare	3
A chi è rivolto il servizio	4
Le attività e i servizi	4
Il funzionamento dei servizi	4
L'analisi dei processi di lavoro	4
Il personale	5
Gli standard e gli indicatori di qualità	5
Le modalità di valutazione della qualità percepita	6
Le procedure per la tutela degli utenti	6

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

*“La carta dei servizi” del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) costituisce uno strumento per fornire ai cittadini informazioni utili sul servizio, sugli interventi previsti, sulle figure professionali che vi lavorano e sulle modalità di lavoro utilizzate, sulle procedure per accedervi, sui suoi diritti.*

*La carta dei servizi rappresenta anche il mezzo per far conoscere i principi ispiratori della cooperativa CAF due che gestisce il servizio. È il primo tassello, insieme al contatto personale per realizzare il nostro motto: “Offrire non solo servizi, ma costruire comunità”.*

<i>Il responsabile</i>	<i>Il presidente</i>
<i>Sala Pinuccia</i>	<i>Cristini Jacopo</i>
<i>Il fondatore</i>	
<i>Don Ettore Dubini</i>	

*Paderno Dugnano, 02.01.2019*

## **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA CAF DUE**

La Cooperativa Sociale CAF due è stata fondata nel 1985 per venire incontro ai bisogni della popolazione anziana, in costante aumento nel territorio, ed aiutare le famiglie che si fanno carico della cura dei propri familiari, decidendo di sostenerli al proprio domicilio.

Dalla cura degli anziani si è passati gradualmente al prendersi cura di diversi generi di fragilità, malati terminali oncologici, malati di morbo di Parkinson e Alzheimer, sofferenti psichici, invalidi, disabili, affetti da HIV, ex tossicodipendenti, alcoolisti, continuando a svolgere interventi socio-assistenziali e socio-sanitari di sostegno alla persona e alla famiglia.

Nel corso degli anni la cooperativa si è sempre posta come soggetto non solo gestore di servizi, ma come sensore dei bisogni del territorio e promotore di politiche sociali a livello locale.

La sua storia, la sua presenza sul territorio, il possesso di una sede stabile ed attrezzata ed il valore rappresentato nelle attività passate e presenti, le alleanze e la condivisione di progetti con i soggetti appartenenti alla rete locale, hanno portato ad attivare il Centro Diurno Integrato per Anziani Ein Karem, quale naturale completamento dei servizi offerti agli anziani e alle persone in difficoltà. Il Centro Diurno Integrato Ein Karem costituisce il secondo livello della rete dei servizi per anziani, svolge una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e il ricovero in RSA, consentendo all'anziano la permanenza al domicilio il più a lungo possibile. Mentre al primo piano del centro diurno dal 2012 è nata *una piccola struttura di accoglienza per disabili adulti, denominata "Casa Agàpe" dal Dopo di Noi al Durante Noi*, che dal marzo 2017 è stata riconosciuta, tramite Delibera della Giunta Comunale, unità d'offerta sperimentale.

La cooperativa, inoltre, ha attivato nel 2004 alcuni progetti individualizzati di sollievo ai sensi della legge 162/98 a favore di famiglie di disabili, e un progetto di formazione e promozione dell'associazionismo e dell'auto aiuto delle famiglie e di persone disabili adulte, ai sensi della legge 23/99.

La Cooperativa svolge ininterrottamente dal 1985, in convenzione con l'Amministrazione Comunale di Paderno Dugnano, il Servizio di Assistenza Domiciliare su tutto il territorio (sette frazioni).

Nel corso del 2004 si è accreditata per la gestione dei voucher sociali per le cure domiciliari.

Nel 2007 ha ottenuto la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000

Promuove e partecipa abitualmente a percorsi formativi nella ricerca di una sempre più alta qualità e professionalità dei servizi offerti.

## **FINALITÀ E PRINCIPI ISPIRATORI DELLA COOPERATIVA**

Scopo della cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio assistenziali, socio sanitari integrati ed educativi e di iniziative e progetti, anche sperimentali, tendenti a sostenere la famiglia nelle diverse fasi del ciclo di vita e nei suoi compiti di cura dei figli, dei familiari fragili, anziani e/o disabili.

La cooperativa sociale CAF due, oltre a far propri i principi della cooperazione sociale, della gestione democratica e partecipata, della parità di condizioni tra i soci, della trasparenza gestionale, della mutualità, ispira la sua azione ai valori dell'ascolto degli ultimi e dell'affermazione dei loro diritti di cittadinanza nella quotidianità, della centralità della persona fragile e della sua famiglia, della domiciliarità, della condivisione e della solidarietà, dell'attenzione alla comunità locale e del lavoro di rete, dell'orientamento alla qualità dei servizi offerti.

## **CHE COS'È L'ASSISTENZA DOMICILIARE**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è un servizio professionale di aiuto e supporto alla persona fragile e di sostegno alla famiglia, che viene modulato, in accordo o su segnalazione dei servizi sociali, secondo un piano di intervento assistenziale che tiene conto di diversi fattori di tipo sociale e sanitario.

Il SAD costituisce il primo livello della rete dei servizi per persone fragili, anziane e disabili, svolge una funzione primaria di sostegno al nucleo familiare, al fine di consentire la permanenza della persona fragile nella propria abitazione e nel proprio contesto sociale il più possibile, evitando e/o ritardando l'istituzionalizzazione.

Gli obiettivi fondamentali del servizio sono i seguenti:

1. Mantenere la persona fragile nel suo normale ambiente di vita il più a lungo possibile, dando contemporaneamente delle risposte ai problemi della scarsa autosufficienza;
2. Sostenere la famiglia nell'assistere la persona fragile, fornendo aiuto e sollievo dall'onere assistenziale;
3. Promuovere la residua autonomia della persona fragile;
4. Effettuare interventi che blocchino eventuali processi di isolamento sociale;
5. Concorrere a diminuire l'istituzionalizzazione per motivi sociali;

6. Riscoprire il ruolo dell'anziano e della persona diversamente abile e valorizzare i rapporti con la famiglia, gli amici, la comunità.

### **A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO**

Il servizio è aperto a *persone fragili*, anziani e disabili, sole o con familiari che non riescono a gestire autonomamente determinate situazioni, e per *le quali i Servizi Sociali comunali abbiano valutato l'opportunità di attivare un intervento di assistenza domiciliare*:

1. segnalandole alla cooperativa all'interno delle convenzioni in atto;
2. assegnando loro un voucher sociale, per l'acquisto da soggetti accreditati di prestazioni di assistenza domiciliare.

La cooperativa CAF due è accreditata dal 2004 per l'erogazione di interventi di Assistenza Domiciliare rivolti ad anziani (SAD) e handicap (SADH) con l'Azienda Speciale Consortile "Comuni Insieme per lo sviluppo sociale, nell'ambito del Piano Sociale di Zona del Garbagnatese.

### **LE ATTIVITÀ E I SERVIZI**

Nel piano d'intervento personalizzato possono essere comprese prestazioni per:

1. commissioni e spese;
2. aiuto nelle attività quotidiane;
3. igiene personale totale e parziale;
4. accompagnamento per il disbrigo di pratiche varie;
5. il mantenimento di rapporti amicali e sociali;
6. il governo della casa;
7. controllo delle terapie in atto;
8. consulenza sulle corrette norme igieniche ed alimentari.

### **IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI**

Il servizio è attivo, di norma, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7 alle ore 20. È possibile la variazione degli orari e l'estensione del servizio al sabato e domenica se indicato nel Piano di Assistenza Individualizzato.

### **L'ANALISI DEI PROCESSI DI LAVORO**

CAF due interviene con la sua attività dopo che i servizi sociali comunali hanno:

1. analizzato la domanda presentata e il bisogno espresso;
2. conosciuto e valutato la situazione;

3. predisposto il progetto di intervento, con l'indicazione degli obiettivi generali e specifici da perseguire, e le attività da svolgere.

Pertanto, per l'attivazione del servizio, l'interessato o la sua famiglia devono presentare domanda presso i Servizi Sociali del Comune di residenza.

Dopo la segnalazione dei servizi sociali e/o la richiesta diretta dell'interessato, CAF due si attiva:

- ❑ prende visione e condivide il progetto di intervento,
- ❑ lo accetta formalmente,
- ❑ individua l'operatore o gli operatori che svolgeranno l'attività e lo comunica agli interessati,
- ❑ avvia il SAD entro due giorni lavorativi secondo le indicazioni contenute nel PAI
- ❑ discute nella riunione di equipe, segnalandoli ai servizi sociali, eventuali bisogni emersi, al fine di ridefinire il progetto di intervento alla ricerca di risposte sempre più rispondenti alle esigenze delle famiglie.

### **IL PERSONALE**

L'operatore che opera in questo servizio è un professionista preparato attraverso specifici corsi di qualifica: ***l'Ausiliario Socio Assistenziale***.

È questo il/la professionista, in prevalenza donna, che garantisce l'assistenza al domicilio, supporta la famiglia nelle attività di cura quotidiana e funge da collegamento con la cooperativa.

Il coordinamento del SAD è svolto da un'ASA esperta che, in collaborazione con il personale dell'ufficio amministrativo, pianifica l'attività dal punto di vista organizzativo e mantiene i contatti con le amministrazioni comunali di riferimento.

### **GLI STANDARD E GLI INDICATORI DI QUALITÀ**

Uno dei principi fondanti dell'intervento del servizio è l'orientamento alla qualità, cui la cooperativa Caf due intende prestare particolare attenzione. Di seguito indichiamo una serie di elementi del servizio sui quali la cooperativa si impegna a garantire il raggiungimento e il rispetto di specifici livelli di qualità.

#### **Rispetto Della Privacy**

CAF due si impegna a garantire il rispetto della riservatezza delle informazioni personali raccolte durante l'attività o dai comuni.

Ogni operatore del SAD è tenuto a non divulgare informazioni sugli utenti e a conservare in luoghi riservati i moduli e le cartelle personali, secondo il nuovo regolamento Europeo EU679/2016.

### **Uguaglianza**

Caf due si impegna a raccordarsi con i Servizi Sociali Comunali per valutare i bisogni degli utenti e concordare criteri trasparenti per stendere eventuali liste di attesa.

### **Tempestività**

Caf due si impegna ad attivare il servizio entro 48 ore dal ricevimento dalla richiesta di intervento con relativa scheda di segnalazione e PAI.

### **Pianificazione dell'assistenza**

Caf due si impegna a verificare ed aggiornare il PAI con i servizi sociali comunali di riferimento al variare della situazione personale e familiare o almeno ogni due mesi. Il piano assistenziale individuale mira, nei limiti delle possibilità del servizio, a rispondere ai bisogni di assistenza e supporto dell'utente e della famiglia.

Il coordinamento del servizio assegnerà a uno o più ASA l'assistenza e informerà tempestivamente l'interessato o la sua famiglia di eventuali sostituzioni che si rendessero necessarie.

### **Continuità**

CAF due si impegna a garantire l'erogazione delle prestazioni al domicilio degli utenti, di norma, nell'arco di 5 giorni su sette, e in orari che vanno dalle ore 7,00 alle ore 20,00. È possibile l'estensione del servizio al sabato e domenica e in orari diversi da quelli indicati se preventivamente concordati e previsti nel PAI.

### **Intensità**

CAF due si impegna a erogare prestazioni al domicilio degli utenti, secondo il PAI, in misura non inferiore a 1 ora.

### **Professionalità del personale e aggiornamento**

CAF due si impegna a garantire che tutti gli operatori attivi nel servizio siano in possesso della qualifica professionale.

Viene inoltre garantito a tutto il personale l'accesso alla formazione e all'aggiornamento professionale secondo le esigenze specifiche del servizio.

### **Sicurezza**

Il personale del SAD utilizzerà tutti gli ausili di protezione nell'esercizio della sua attività a tutela sua e dell'assistito.

### **Supervisione**

Il SAD è organizzato in modo da garantire la supervisione continua di tutto il personale che opera al domicilio degli utenti, nonché momenti di supervisione mirata su situazioni specifiche.



Infine la cooperativa si impegna a garantire un supporto psicologico agli operatori, in caso di bisogno. Ciò al fine di migliorare l'efficacia complessiva delle prestazioni erogate e prevenire il fenomeno del burn out.

### **LE MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA**

CAF due adotta come sistema di valutazione della *qualità percepita* il questionario di soddisfazione per assistiti/familiari, secondo il modello allegato, somministrato al termine del servizio. I risultati dei questionari saranno diffusi attraverso i mezzi di comunicazione utilizzati dalla cooperativa ed inseriti nel Bilancio Sociale.

Per recepire suggerimenti e lamentele sul servizio è previsto apposito modulo da consegnarsi alla Direzione della cooperativa.

La cooperativa CAF due si impegna a sperimentare altre forme di valutazione della qualità, con il coinvolgimento degli assistiti, delle loro famiglie, degli operatori e degli altri soggetti portatori di interesse.

### **LE PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI**

La cooperativa CAF due è attenta a tutelare le persone assistite, attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni e reclami tramite apposito modulo, allegato alla carta dei servizi.

Presso la sede della cooperativa è presente un responsabile per le relazioni con il pubblico nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

## **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

### **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 rende ragione della constatazione di 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 garantiscano 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 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 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 i 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.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	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 conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza nelle Residenze Sanitarie che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	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 tutto il periodo necessario 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 condizione 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 ed 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

