



CARTA del Servizio

Assistenza domiciliare e scolastica
nell'ambito del Distretto Ogliastra



CONSORZIO REGIONALE
NETWORK ETICO TERRITORIALE

Network
Etico
Territoriale



UNIONE COMUNI D'OGLIASTRA

Assistenza Domiciliare e Assistenza Scolastica in un quadro di integrazione Socio Sanitaria

La nuova programmazione unitaria ed integrata dei servizi alla persona, prevista dalla L.R. 23/2005, si propone di mettere in rete e armonizzare gli interventi e i servizi sociali, sanitari e sociosanitari. Il PLUS (Piano Locale Unitario dei Servizi alla Persona) e L'Unione dei Comuni rappresentano lo strumento di programmazione integrata, attraverso il quale, i vari soggetti Istituzionali (Regione, Province, Comuni, Asl e altri) e non (Volontariato, Associazioni di promozione sociale, Imprese sociali, ecc), mettono a disposizione le proprie risorse, al fine di definire insieme obiettivi, strategie ed interventi di promozione sociale. In questo senso il PLUS e L'Unione dei Comuni, unitamente alle competenze istituzionali dell' Azienda Sanitaria n. 4, diventano lo strumento di promozione dei livelli essenziali di assistenza e di tutela dei diritti della popolazione in materia sociale e sanitaria, di responsabilizzazione dei cittadini e delle istituzioni, di coordinamento ed integrazione delle politiche sociali dei Comuni.

La presente carta dei servizi presenta il quadro delle prestazioni di assistenza domiciliare e scolastica garantite nel territorio circoscrizionale dei 23 Comuni d'Ogliastra, territorio perfettamente coincidente con i confini del distretto socio sanitario della ASL 4.

Le prestazioni di assistenza domiciliare e scolastica garantite unitamente dal PLUS e dall'Unione dei Comuni nell'ambito dei 23 Comuni d'Ogliastra si inseriscono in un quadro sociale caratterizzato da un altissima percentuale di ultra65enni (24%) collocando la Provincia d'Ogliastra al primo posto della graduatoria per questo primato. L'indice dell'invecchiamento della popolazione ogliastrina è, peraltro, in sensibile aumento così come la domanda di assistenza. Le classi di età più bisognose di cure (0/14 anni e ultra65enni) assumono in Ogliastra il valore più alto in campo regionale, comportando il "maggior carico di cura" per la forte presenza sia di "grandi vecchi" che di bambini. Tali condizioni demografiche oggettive con i bisogni disomogenei di assistenza che conseguono hanno incentivato ed incentivano una programmazione partecipata tra diversi Enti nel rigore delle nuove indicazioni normative della L.R n..23/05 (Sistema Integrato dei Servizi alla Persona) e L.R. n° 10/06 (Tutela della salute e riordino del Servizio Sanitario della Sardegna).



Premessa

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini residenti nell'ambito del Distretto Ogliastra ed in particolare verso gli utenti e le famiglie che fruiscono del Servizio di Assistenza Domiciliare e Scolastica.

Il documento non rappresenta una cristallizzazione di diritti e di regole ma vive della stessa dinamicità e flessibilità degli interventi ed è strettamente legato alla loro programmazione.

La finalità principe del documento è quella di stabilire un "patto" tra il Plus locale e la cittadinanza, basato su principi chiari e condivisi, considerato che il servizio di Assistenza Domiciliare e Scolastica è destinato ad intervenire in un ambito d'azione particolarmente delicato, dovendo tutelare e promuovere condizioni di benessere e relazioni significative tra persone che spesso si trovano in condizioni disagiate e/o di fragilità.

A chi è rivolta



Il documento che state leggendo intende essere uno strumento di comunicazione e trasparenza non solo per coloro che fruiscono direttamente dei servizi e delle prestazioni, ma anche delle reti familiari che di norma si prendono cura del familiare bisognoso, delle associazioni locali, degli Enti locali, dei servizi di natura socio-sanitaria facenti capo alla ASL n°4. Intende quindi essere un ulteriore strumento per aiutare "chi aiuta", per sostenere, in particolare, la capacità delle famiglie di far fronte agli oneri che derivano dai molteplici fattori insiti nelle situazioni di bisogno.

PRINCIPI

UGUAGLIANZA. L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto di accesso, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità di prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche del cittadino, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva. Una particolare attenzione è riservata ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale.

IMPARZIALITÀ. Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ. L'erogazione del servizio, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione del servizio sono espressamente regolati da convenzioni, da regolamenti, dal progetto d'intervento; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

RISPETTO. Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

PARTECIPAZIONE. La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del servizio. La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo, attraverso l'adesione ad associazioni di volontariato, organizzazioni pubbliche o private o gruppi presenti sul territorio e riconosciuti dalle singole Amministrazioni Comunali costituenti il PLUS.

VALORIZZAZIONE DEL VOLONTARIATO. Il PLUS locale, all'interno del quale il Comune di Tortoli è stato individuato quale Ente capofila, riconosce al volontariato un ruolo propositivo, come portatore di stimoli e di solidarietà sociale, come soggetto collaborativo nelle fase attuativa di alcuni interventi e servizi, previa stipulazione di specifiche convenzioni.

QUALITÀ DEL SERVIZIO. Il servizio offerto è il risultato della conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.



Finalità del Servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha lo scopo di mantenere a domicilio le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona. Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

Il Servizio di Assistenza Scolastica contempla interventi di supporto assistenziale per l'autonomia personale finalizzati a sostenere, nei limiti del tempo scuola, il singolo studente con deficit grave nell'accudimento dei bisogni personali cui non può provvedere autonomamente. Il servizio prevede inoltre Interventi di supporto educativo finalizzati alla definizione dell'organizzazione contestuale delle attività maggiormente favorevoli allo sviluppo delle potenzialità di autonomia degli studenti ed all'integrazione con il gruppo classe.



Linee guida del Servizio

Rete relazionale primaria. Il Servizio è complementare e non sostitutivo della solidarietà familiare, ne rinforza il significato, sostenendo le capacità e autonomie esistenti.

Condivisione. Il Servizio riconosce l'utente e la sua famiglia come interlocutori privilegiati nella definizione e realizzazione del progetto di aiuto.

Attenzione ai vincoli. Il Servizio, nel programmare l'intervento di aiuto, valuta anche le difficoltà della famiglia a sostenere il carico assistenziale che il congiunto comporta.

Integrazione. Il Servizio prevede: l'integrazione con gli altri servizi sanitari, sociali e socio-sanitari (Centri diurni, Case Protette, Residenze Sanitarie Assistite, Servizio Cure Domiciliari) e il coinvolgimento di diverse figure professionali: Assistente Sociale Comunale, Medici di Medicina Generale, Assistenti Domiciliari, Assistenti di Base, Educatori professionali, Referenti Scolastici/Gruppo H.

Continuità assistenziale. L'organizzazione del Servizio favorisce un rapporto fiduciario fra utenti e operatori, evitando frequenti rotazioni di personale.

Solidarietà extra-familiare. Il Servizio promuove e favorisce l'attivazione di forme di solidarietà nella comunità, al fine di meglio rispondere ai bisogni di appartenenza e di contatti relazionali delle persone più deboli.



L'Ufficio del Piano (UdP)

L'ufficio di Piano rappresenta l'Ente appaltante il Servizio. Ha sede a presso gli Uffici del Servizio Sociale del Comune di Tortoli, identificato quale Comune capofila del PLUS. L'Ufficio di Piano rappresenta l'organo deputato a fornire supporto tecnico alla programmazione dei singoli Comuni del distretto. In particolare all'Ufficio di Piano sono attribuite le seguenti funzioni:

- a) analisi dei bisogni e delle risorse: raccolta e analisi dei dati relativi alla popolazione e alla comunità territoriale (fenomeni sociali del territorio = domanda potenziale/bisogni); raccolta e analisi dei dati relativi all'utenza che afferisce ai servizi territoriali (domanda espressa); mappatura delle risorse del territorio;
- b) valutazione e verifica di qualità dei servizi/interventi: verifica dell'impatto dei servizi offerti in termini di capacità di rispondere alla domanda del territorio; coinvolgimento degli attori del territorio (utenti, cittadinanza attiva, terzo settore) nella valutazione sulla qualità dei servizi;
- c) attività di programmazione: Nelle fasi di definizione e ridefinizione annuale degli obiettivi strategici e programmatici, l'Ufficio di Piano si rapporta, attraverso modalità e strumenti di lavoro opportunamente predisposti, ai singoli Servizi Sociali Comunali del territorio che – a partire dalla analisi dei bisogni, delle risorse e della valutazione dei servizi erogati – evidenziano le priorità territoriali da inserire nella programmazione cittadina.

La programmazione generale prevede al suo interno alcune aree di particolare rilevanza quali la programmazione socio-sanitaria, la programmazione socio-educativa-formativa, la programmazione delle politiche attive di inclusione nel mondo del lavoro, la coprogettazione in fase esecutiva.

L'Ufficio di Piano promuove questa Carta del Servizio ed è garante del rispetto delle indicazioni in essa contenute. Svolge una funzione di raccordo e promuove il processo di integrazione tra i diversi comuni.

I Servizi Sociali Comunali

Il servizio di Assistenza Domiciliare e Scolastica non può prescindere dal coinvolgimento attivo dei singoli Servizi Sociali Comunali operanti sui 18 Comuni destinatari dell'intervento. In particolare ciascun Servizio Sociale è titolare degli utenti residenti sul proprio territorio comunale. Il servizio si attiva tramite richiesta di attivazione da parte dell'utente, della famiglia o del dirigente scolastico.

Spetta al Servizio Sociale valutare il livello di complessità di ogni caso ed espletare l'istruttoria. In caso di valutazione positiva, la richiesta di attivazione accompagnata da un Progetto Assistenziale Individualizzato (per l'assistenza domiciliare) o Progetto Educativo Individualizzato (per l'assistenza scolastica) è trasmessa all'Ufficio di Piano e al Consorzio Network Etico per l'attivazione del servizio. Avviato il servizio è cura degli operatori espletare gli interventi sulla base di quanto formalizzato all'interno dei singoli Progetti. In caso di necessità l'operatore può proporre al Servizio Sociale Comunale competente territorialmente una variazione/integrazione del Progetto di intervento.

Il Soggetto gestore

Il Servizio di Assistenza Domiciliare e Scolastica all'interno del Distretto Ogliastra è gestito dal Consorzio Regionale Network Etico Territoriale a cui è stato affidato l'incarico in seguito a formale procedura di selezione pubblica. Le origini del Consorzio NET risalgono al 12 Marzo 2007, quando un gruppo originario di 23 Cooperative Sociali hanno dato vita ad un progetto di cooperazione, incontro e confronto che fosse capace di condividere risorse, progettualità, capitali e idee. Ad un solo anno dalla sua nascita, in data 28 marzo 2008, il Progetto NET si è strutturato sotto la forma giuridica del Consorzio ordinario.

Il Consorzio NET può oggi contare sull'adesione di 38 Cooperative Sociali provenienti da tutte le province della Regione Sardegna con una forte rappresentanza di imprese ogliastrine.

Sono infatti 11 le Cooperative sociali con sede in Ogliastra aderenti al Consorzio NET (30% del totale): imprese sociali impegnate quotidianamente nella gestione di servizi socio-sanitari dedicati ai minori, agli anziani, ai disabili, alle persone in difficoltà; imprese sociali che sentono una forte esigenza di "mettersi in rete", di confrontarsi tra loro e mettere a disposizione del territorio il proprio know-how perseguendo l'incremento e la standardizzazione qualitativa dei servizi offerti in forma associata. Un consorzio di portata regionale, quindi, ma con una forte impronta ogliastrina, terra tradizionalmente caratterizzata da un marcato isolamento dovuto, in primo luogo, alla particolare configurazione orografica del territorio.

È proprio su questo elemento che il Consorzio NET interviene per contrastare la chiusura e l'isolamento, favorire la reciproca conoscenza e porre le condizioni ideali di incontro e crescita reciproca. La finalità è dunque la qualificazione, il rafforzamento dell'imprenditorialità, la messa in rete delle imprese sociali sarde al fine di assicurare loro una maggiore tutela, possibilità di confronto, condivisione di best practices, consolidamento e sviluppo delle attività nel rispetto di tutte le parti interessate.

Il possesso della Certificazione, di Qualità in accordo allo standard internazionale UNI EN ISO 9001 rappresenta una delle caratteristiche qualificanti le Cooperative aderenti al progetto: la certificazione costituisce uno strumento complesso in grado favorire il controllo e il monitoraggio dei servizi e, in ultimo, una garanzia nei confronti degli utenti e delle Amministrazioni Comunali.

Alla qualità, si aggiunge l'approccio volto al miglioramento continuo, il rispetto dei requisiti inerenti il tema della salute e sicurezza dei lavoratori, il rispetto della Privacy e riservatezza degli utenti, la trasparenza verso i committenti, ed il processo di selezione e qualifica di imprese fornitrici "etiche".



SAD. Modalità di accesso

Il servizio di assistenza domiciliare si attiva sulla base di una richiesta spontanea effettuata direttamente dall'utente o dalla famiglia. Tale richiesta deve essere inoltrata al competente Servizio Sociale Comunale il quale valuta l'ammissibilità del caso. L'Assistente Sociale valuta il bisogno presentato e individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata. Qualora venga ipotizzato l'attivazione del SAD, entro 8 giorni dal colloquio, l'Assistente Sociale effettua una visita domiciliare per approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive; offrire informazioni sul Servizio di aiuto domiciliare e concordare con l'utente e gli eventuali familiari gli obiettivi dell'intervento; raccogliere la documentazione economica ai fini della determinazione della quota di compartecipazione al costo del Servizio.

In caso di valutazione positiva è stilato un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). Si tratta di un momento fondamentale per la buona riuscita dell'intervento. La stesura del PAI richiede infatti adeguata comprensione del caso e lettura del bisogno. È per questo che si tratta di un momento interdisciplinare che chiama in causa non solo il Servizio Sociale Comunale e la famiglia ma anche il Medico di Base, eventuali specialisti ASL che conoscono l'utente, operatori socio-assistenziali. All'interno del PAI sono definite le modalità dell'intervento da attuare (obiettivi da raggiungere, tipologia e quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica).

La richiesta di attivazione del servizio e il correlato PAI sono quindi trasmessi dall'Ufficio di Piano per la necessaria raccolta dei casi e al Consorzio Regionale Network Etico Territoriale per l'avvio del servizio. ad ogni utente è quindi assegnato un operatore socio-sanitario (OSS) sulla base delle specifiche attitudini del caso, caratteristiche, prestazioni, finalità del piano. l'operatore assegnato opera sulla base di quanto formulato all'interno del PAI ma può, qualora lo ritenga, opportuno proporre delle modifiche e/o delle integrazioni che saranno oggetto di valutazione da parte del Servizio Sociale competente. Ogni variazione è trasmessa all'Ufficio di Piano.

SAD. Destinatari

il Servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge a persone e famiglie che si trovano in particolari situazioni sociali e sanitarie, nello specifico a (1) anziani in condizioni di totale o parziale non autosufficienza; (2) persone riconosciute disabili o temporaneamente non autosufficienti; (3) nuclei familiari in difficoltà.

Hanno priorità nell'erogazione del servizio concordato e nella definizione delle fasce orarie di intervento (a) le persone sole, di qualsiasi età, rese gravemente inabili da infermità o da handicap, con

priorità agli ultra-sessantacinquenni; (b) le persone di qualsiasi età rese gravemente inabili da infermità o da handicap che vivono in famiglia, come integrazione nel soddisfacimento delle necessità più elementari, con priorità agli ultra-sessantacinquenni; (c) tutte le altre situazioni di bisogno, anche temporanee.

SAD. Prestazioni

Il quadro delle prestazioni garantite dal Servizio non è facilmente standardizzabile a priori in virtù della specificità di ogni caso. Tuttavia le prestazioni più comunemente fruite riguardano:

- **Aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa:** il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene per la pulizia ordinaria dell'alloggio al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze dell'utente, coinvolgendolo nelle attività domestiche per mantenere o recuperare autonomia;



- **aiuto nell'igiene personale:** l'intervento ha come obiettivo favorire il benessere psicofisico e il senso di autostima della persona, prevenire le complicanze dovute alla non autosufficienza, offrire consulenza alla persona e ai familiari;
- **mobilizzazione:** l'operatore affianca eventuale personale fisioterapico con attività di mobilizzazione degli arti colpiti da patologia al fine di mantenerne o recuperarne la funzionalità;
- **cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto:** il Servizio interviene per l'acquisto degli alimenti, quando la persona non è in grado di procurarseli autonomamente oppure quando è necessario contenere e/o aiutare nell'organizzazione degli acquisti (quantità/qualità); per la preparazione o fornitura del pasto, quando non è possibile coinvolgere l'utente o i familiari nella preparazione del pasto o nel caso in cui la cucina non sia idonea
- **contatti con i medici e accompagnamento ai presidi sanitari:** il Medico di Medicina Generale è l'interlocutore principale per gli aspetti sanitari. Previo consenso dell'utente, ci si rivolge al medico per riferire o reperire informazioni riguardanti le condizioni di salute, per le ricette dei farmaci in uso, per le richieste di ausili, presidi e visite specialistiche;
- **aiuto nell'integrazione sociale:** valorizzazione delle relazioni parentali, amicali e partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino;
- **accompagnamenti:** è prevista la possibilità che l'utente possa essere accompagnato, in semplici passeggiate o presso parenti e/o amici, per mantenere le sue relazioni sociali;

SAD. Socializzazione

Il Servizio di Assistenza Domiciliare organizza attività aggregative in occasione di feste e ricorrenze particolari, facilita la partecipazione degli utenti più a rischio di emarginazione alle manifestazioni culturali e alle attività ludiche cittadine, organizza attività di laboratorio finalizzate al recupero e mantenimento di capacità manuali e mnemoniche. Il Servizio collabora con le associazioni di volontariato, di assistenza, culturali e ricreative al fine di promuovere interventi che favoriscono i processi di conoscenza e socializzazione.

SAD. Personale

il servizio si avvale di circa 80 operatori socio-sanitari che operano su tutto il territorio distrettuale. L'attività complessiva è monitorata periodicamente in sede di équipe al fine di adeguare il piano assistenziale al variare dei bisogni dell'utenza, confrontarsi su temi di interesse generale per il Servizio, programmare attività di socializzazione e contatti con la rete di solidarietà della comunità, verificare i progetti di aiuto in atto.

Tutti gli assistenti impiegati dispongono di comprovata esperienza in servizi di aiuto domiciliare e sono muniti di patente B per agevolare la propria mobilitazione sul territorio e – a bisogno – quella dell'utente (attività aggregative, visite mediche specialistiche, ecc).



SAD. Orario



l'assistenza è garantita quotidianamente nella fascia oraria compresa dalle ore 7.00 alle ore 20.00 dal lunedì alla domenica, inclusi i giorni festivi. in caso di necessità l'assistenza potrà essere espletata anche in orario notturno.

SAD. Cessazione del Servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può cessare nei caso di: rinuncia dell'utente e/o di familiari, decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali, qualora i restanti familiari conviventi non necessitino ulteriormente del servizio stesso, qualora vengano meno i requisiti e/o i motivi d'ammissione al servizio, qualora non vengano più accettate dall'utente e/o da suoi familiari le prestazioni previste nel piano assistenziale concordato, qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale del servizio (aggressioni verbali, molestie, minacce, ecc.), qualora l'utente si assenti più volte durante l'orario del servizio senza avere preventivamente avvertito il Referente Coordinatore o l'operatore assegnato, qualora l'utente non corrisponda il pagamento della quota oraria a suo carico, dopo un primo sollecito scritto.



IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA (SAS)

SAS. Modalità di accesso

Il servizio si attiva sulla base di una richiesta effettuata dal dirigente scolastico all'Ufficio di Piano entro il 30 giugno di ogni anno. Alla richiesta è allegata la seguente documentazione: verbale dell'Unità multidisciplinare (Gruppo di lavoro H), diagnosi funzionale, certificazione ai sensi della L.104/92, Piano Educativo Individualizzato (PEI) ove presente, assenso dei genitori/esercienti la potestà genitoriale direttamente dall'utente o dalla famiglia.

SAS. Destinatari

Possono fruire del servizio di assistenza scolastica gli alunni diversamente abili con disabilità certificata dagli enti preposti frequentanti le scuole dell'obbligo.

SAS. Prestazioni

l'assistenza si esplica all'interno dei locali scolastici o in altre sedi all'interno delle quali l'alunno svolge attività rientranti nella programmazione scolastica (es. gite scolastiche, escursioni, visite guidate). In caso di particolari necessità e/o assenza prolungata dell'alunno, il supporto educativo è temporaneamente garantito a domicilio. Le prestazioni sono variabili in funzione dei bisogni individuali dell'alunno documentati all'interno del Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

Fermo restando il rispetto dei seguenti principi di base, e cioè che l'assistente educatore (a) Viene assegnato al progetto individualizzato dell'alunno disabile, non alla classe, non alla scuola e non al plesso; (b) Fa parte del personale non docente, è di supporto all'istruzione; non è responsabile della programmazione didattica pur potendo utilizzare procedure didattiche.



Si possono sintetizzare le sue aree di competenza nelle seguenti: (1) Supporto all'autonomia e alla comunicazione; (2) Supporto all'integrazione scolastica; (3) Supporto agli apprendimenti; (4) Collaborazione con gli insegnanti e gli altri operatori coinvolti.

Le prestazioni perseguono le seguenti finalità: agevolare la frequenza e la permanenza nell'ambito scolastico come garanzia al diritto allo studio; facilitare l'inserimento e la partecipazione alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportando gli alunni al raggiungimento degli obiettivi di integrazione ed autonomia personale; supportare l'alunno disabile nelle attività di socializzazione e di acquisizione delle capacità comunicative.



SAS. Personale

L'assistenza scolastica è espletata attraverso l'impiego di 23 educatori professionali/assistenti educativi. In presenza di particolari disabilità sensoriali, l'utente potrà fruire del supporto di specialisti (esperto braille, traduttore linguaggio dei segni...).

SAS. Orari

l'assistenza scolastica si esplica in orario scolastico per un massimo di 12 ore settimanali per singolo utente.

SAS. Cessazione del Servizio

Il Servizio di Assistenza Scolastica può cessare in caso di (a) trasferimento della famiglia e dell'alunno fuori dal contesto distrettuale; (b) i caso di: rinuncia dell'utente e/o di familiari, decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali, qualora i restanti familiari conviventi non necessitino ulteriormente del servizio stesso, qualora vengano meno i requisiti e/o i motivi d'ammissione al servizio, qualora non vengano più accettate dall'utente.



Verifiche di gradimento

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, il Servizio di Assistenza Domiciliare e Scolastica attiva strumenti di partecipazione degli utenti, dei familiari e delle associazioni interessate attraverso confronti diretti o sondaggi di gradimento. In particolare costituisce cura del Referente Coordinatore contattare periodicamente gli utenti in carico e le rispettive famiglie al fine di valutare il livello di soddisfazione complessivo nei confronti del servizio fruito e in particolare nei confronti dell'operatore assegnato.

Inoltre periodicamente è effettuata un'indagine di rilevazione attraverso la distribuzione di questionari anonimi. L'analisi dei risultati dell'indagine offre l'opportunità di valutare l'andamento del servizio e la percezione dei fruitori nei confronti dello stesso. Le azioni di miglioramento scaturiscono quindi da una precisa analisi del livello di soddisfazione delle parti interessate (utenti, famiglie, Servizi Sociali Comunali, associazioni, medici di base, specialisti...).

All'interno del Consorzio Network Etico è istituito, inoltre, il Comitato di Valutazione della qualità che ha il compito di monitorare la regolare esecuzione dell'appalto e verifica il raggiungimento degli obiettivi di qualità sulla base di indicatori predefiniti.

Segnalazioni di disservizi

L'utente, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, ecc.), che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle procedure può presentare formale reclamo. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

Gli estremi per l'inoltro dei reclami sono i seguenti:

posta elettronica: coopserena.lanusei@tiscali.it - telefono: 0782.482219 - fax: 0782.483030

entro 7 giorni dall'invio del reclamo, all'autore verrà inviata risposta per iscritto con specificazione dell'intervento posto in essere in seguito alla segnalazione ricevuta. Ovviamente i reclami anonimi non potranno ricevere alcuna risposta.

Standard di qualità

I FATTORI DI GARANZIA DEL SERVIZIO COMPREDONO:

- Massima continuità assistenziale nel rapporto utente/collaboratore;
- Limitazione dei casi di sostituzione del personale
- Umanizzazione degli interventi



- Massima discrezione dell'operatore nel domicilio dell'utente;
- Massima tutela e riservatezza dei dati sensibili degli utenti;
- Presenza di procedure di controllo, verifica e miglioramento del servizio;
- Costante reperibilità dei Responsabili delle Cooperative Sociali operanti sul territorio;
- Predisposizione Piano di Assistenza e Programma di lavoro per singolo utente;
- Regolare utilizzo di cartellino identificativi e dispositivi di protezione individuale da parte delle assistenti assegnate;
- Servizio di trasporto e accompagnamento utenti garantito sulla base delle esigenze;
- Interventi garantiti nei domicili posti all'interno del centro urbano e nelle zone di campagne;
- Periodiche indagini atte a rilevare il livello di soddisfazione degli utenti e delle famiglie;



Diritti e doveri dell'utente

I rapporti tra il personale e i destinatari del servizio devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di un comportamento corretto e dignitoso e svolgersi in clima di serena e cordiale collaborazione. L'utente e la famiglia hanno il diritto che il proprio stile di vita e la propria riservatezza siano assolutamente rispettati; di essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure e sulle modalità di compartecipazione al costo del Servizio; di collaborare ed essere corresponsabilizzati sul progetto di intervento e verificare l'attuazione dello stesso.

Per un migliore svolgimento del servizio, l'utente deve attenersi a quanto segue: **(a)** confermare le prestazioni che gli vengono erogate controfirmando l'apposito modulo; **(b)** avvertire il Referente Coordinatore e/o l'Assistente assegnato nei casi di temporanea assenza dal proprio domicilio; **(c)** non richiedere al personale prestazioni fuori dall'orario di lavoro, né prestazioni non previste nel piano assistenziale concordato; **(d)** mantenere un comportamento rispettoso nei confronti dell'operatore e della sua professionalità. L'utente nulla deve al servizio e al personale a lui preposto; secondo le modalità previste l'utente è tenuto al pagamento della quota di compartecipazione alla spesa. Ogni persona che usufruisce delle attività del Servizio di Assistenza Domiciliare, e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ai servizi ed agli interventi offerti, può avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo agli aspetti critici ed anche, come descritto, sporgere reclamo, se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti.

Criteri per determinare la partecipazione al costo

L'Ufficio di Piano definisce i criteri di compartecipazione degli utenti e dei familiari al costo del Servizio. L'utente è tenuto a partecipare al costo del Servizio secondo le proprie possibilità. Nel caso in cui l'utente non sia in grado di coprire l'intero ammontare della tariffa oraria, il coniuge e i nuclei familiari dei figli sono obbligati a partecipare al costo del Servizio, ciascuno secondo le proprie possibilità. Qualora l'insieme delle quote non copra l'intero costo della tariffa, il Comune mantiene a proprio carico la differenza del costo.



Per Informazioni

Rivolgersi all'Ufficio dei Servizi Sociali del proprio Comune di residenza durante l'orario di apertura dello stesso.



I Soggetti coinvolti nel servizio

**Ufficio di Piano Plus - Comune di Tortoli,
Via Garibaldi n°1 08048 Tortoli (OG)**

Comune di Baunei
Comune di Cardedu
Comune di Gairo
Comune di Girasole
Comune di Ilbono
Comune di Jerzu

Comune di Lotzorai
Comune di Osini
Comune di Perdasdefogu
Comune di Seui
Comune di Talana
Comune di Tertenia

Comune di Triei
Comune di Tortoli
Comune di Ulassai
Comune di Urzulei
Comune di Ussassai
Comune di Villagrande Strisaili



Il Soggetto gestore



Consorzio Regionale Networketico Territoriale
Corso Vittorio Emanuele II n°6 - 09124 Cagliari (CA)

Tel 070.670053 – Fax 070.6852795 • novaetica@tiscali.it

Coop. Sociale Geriatrica Serena
Via Siccardi, 13 - 08045 Lanusei (OG)
Tel 0782.482219 - Fax 0782.483030
coopserena.lanusei@tiscali.it

Coop. Sociale l' Edera arl
Piazza Municipio snc - 08040 Triei (OG)
Sede Operativa: Via Italia, 14 - Girasole
Tel. 349 8061972 - coop.edera@gmail.com

Coop. Sociale Mimosa
Via Nuoro, 50 - 08049 Villagrande S. (OG)
Tel 329.6215711 - Fax 0782.30153
cooperativamimosa@tiscali.it

Coop. Sociale La Rondine
Via Dei Ciclamini, 18 – 08045 Lanusei (OG)
Tel 0782.42577 - Fax 0782.42577
coop.larondine@tiscali.it

Coop. Sociale Progetto Futuro
Località Paules - 08040 Triei (OG)
Tel 0782.618338 - Fax 0782.718338
progettofuturo@tiscali.it

Coop. Sociale Aquilone
Via Umberto I n°258 - 08044 Jerzu (OG)
Tel 0782.71334 - Fax 0782.71334
coopaquilone@tiscali.it

Coop. Sociale Fiordaliso
Via Tortoli 23/a - 08042 Bari Sardo (OG)
Tel 0782.28991 - Fax 0782.28991
cooperativafiordaliso@tiscali.it

Coop. Sociale Solidarietà
Via Neuletta - 08040 Ulassai (OG)
Tel 0782.79839 - Fax 0782.787038