

## Carta del servizio



SERVIZIO SOCIALE ADULTI  
*PARTE PRIMA: IL SERVIZIO DI ASSISTENZA  
DOMICILIARE AGLI ADULTI*

NOVEMBRE 2006

SERVIZIO SOCIALE ADULTI  
*PARTE PRIMA: IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE  
AGLI ADULTI*

# Carta del servizio

NOVEMBRE 2006



## *CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ADULTI*

La Pubblica Amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici e che parte anche dalla riflessione che il giudizio politico dei cittadini non è più fondato sull'esistenza in quanto tale dei servizi, quanto sulla loro effettiva incidenza sulla comunità in termini di miglioramento della qualità della vita e del livello di benessere.

In questo quadro un elemento fondamentale è il miglioramento dei rapporti col cittadino. La comunicazione non è più un lusso, né una concessione alle pretese dei cittadini: la comunicazione è una necessità. L'utente di un servizio non è un "suddito" e pretende giustamente una prestazione che, se vuole essere di qualità, deve avere alla base un'adeguata informazione.

Per queste ragioni la Carta dei Servizi rappresenta una prima tappa fondamentale di un processo che dovrà essere continuamente verificato e migliorato. Non è un adempimento previsto dalla legge, ma un impegno scritto sulla qualità delle prestazioni offerta nei confronti non solo dei cittadini di Scandiano ma di tutti i destinatari finali dei servizi gestiti dal Comune.

Con la Carta dei Servizi che Vi presentiamo vogliamo garantire che la qualità non è più solo un valore occasionale, ma una politica, una strategia di cambiamento.

Per questi motivi chiediamo l'attenzione e la collaborazione di tutti i cittadini. Per questi motivi Vi chiediamo di aiutarci con sollecitazioni, segnalazioni e suggerimenti a rispettare gli impegni presi nell'interesse generale della Comunità che rappresentiamo.

La carta dei servizi costituisce infatti un importante punto di riferimento per l'utente che può conoscere agevolmente i servizi e le loro modalità di erogazione. La definizione corretta dei servizi, la loro continua verifica consentono di perseguire e ottenere un loro costante miglioramento. La carta è anche uno strumento utile nella direzione della trasparenza e del miglioramento dell'efficacia

del servizio pertanto la sua adozione è un interesse dell'ente per muoversi in tale direzione.

La carta dei servizi che presentiamo segue infatti quelle già adottate della biblioteca comunale e dell'Istituzione dei servizi educativi e scolastici; presto altre ne seguiranno ad esempio per il servizio comunale dei tributi.

Ciò nell'intesa che anche questo strumento incrementi ulteriormente l'efficienza dei servizi, lo scrupolo nell'espletamento del proprio lavoro da parte degli operatori in uno spirito di "servizio pubblico" che deve caratterizzare l'agire di amministratori e operatori in particolare nei comparti della sanità, della scuola e dell'assistenza, tutti servizi per i quali il giudizio e il riscontro dei destinatari dei diritti e dei servizi sul piano umano e professionale è non solo utile, ma necessario quale strumento di collaborazione, miglioramento e controllo.

Il Sindaco  
Angelo Giovannetti





## **INDICE**

1. che cosa e' la carta dei servizi	pag. 9
2. principi generali	pag. 9
3. il servizio sociale adulti	pag. 10
servizio di assistenza domiciliare	pag. 12
come si accede al SAD	pag. 12
modalita' di pagamento delle prestazioni	pag. 13
4. diritti e doveri dei beneficiari del SAD	pag. 13
5. attività degli operatori socio-sanitari (OSS)	pag. 14
a) compiti educativi	pag. 15
b) aiuto alla persona	pag. 16
6. ruolo delle assistenti sociali	pag. 16
7. servizio di segreteria	pag. 16
8. servizio sociale adulti	pag. 17





## **CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI**

Disciplinata a partire dal 1994, la Carta dei Servizi rappresenta un “patto” tra il Comune e i suoi utenti nonché un ulteriore stimolo al miglioramento della qualità dell’assistenza erogata e al rispetto del diritto al benessere della persona.

Essa si configura come guida informativa offerta al cittadino per conoscere più da vicino i servizi che lo riguardano, la loro struttura organizzativa, i percorsi di accesso e soprattutto i principi ed i valori che ispirano il lavoro quotidiano degli operatori che si occupano degli adulti in difficoltà.

Nello specifico, obiettivo del presente elaborato è la presentazione del SERVIZIO DOMICILIARE AGLI ADULTI (SAD) facente parte delle risorse del SERVIZIO SOCIALE ADULTI DEL COMUNE DI SCANDIANO.

Nel suo operare il Servizio Sociale Adulti si impegna ad uniformare l’erogazione dei servizi alle normative nazionali e regionali di settore e ai regolamenti Comunali ispirandosi ai principi di: uguaglianza, imparzialità, trasparenza, partecipazione e rispetto della dignità e della centralità della persona.

### **PRINCIPI GENERALI**

#### ***Uguaglianza***

Il Servizio Sociale Adulti si impegna a garantire uniformità di trattamento senza distinzioni si età, religione, sesso, opinioni politiche ed etnia e cercando di facilitare e semplificare l’accesso ai servizi da parte degli adulti residenti a Scandiano.

#### ***Imparzialità***

Si impegna a svolgere il servizio avvalendosi di criteri imparziali ed omogenei finalizzati a fornire agli adulti un trattamento equo e regolare.

## ***Trasparenza***

Il Servizio Sociale Adulti sulle attività e sui percorsi di accesso al servizio si impegna a garantire informazioni chiare e verificabili da parte dei cittadini

## ***Partecipazione***

Il Servizio Sociale adulti garantisce la partecipazione degli utenti e degli organismi che tutelano i diritti degli adulti in difficoltà accogliendo i suggerimenti e le indicazioni proposte, al fine di migliorare la fruibilità del servizio e le relazioni tra i soggetti coinvolti.

## **IL SERVIZIO SOCIALE ADULTI**

Il Servizio Sociale Adulti del Comune di Scandiano si occupa della popolazione in difficoltà nella fascia di età compresa tra i 18 sino e i 64 anni residente nel territorio di Scandiano, nonché della programmazione, della gestione, dell'organizzazione dei servizi di tipo assistenziale agli adulti.

Il Servizio è composto da due Assistenti Sociali e da due Operatrici Socio Assistenziali l'una a tempo pieno e l'altra a 24 ore settimanali, coordinate dalle Assistenti Sociali referenti dei singoli casi in carico, con le quali, nell'ambito di specifiche riunioni settimanali di Servizio, si progettano e si ridefiniscono gli interventi.

Dal punto di vista organizzativo il Servizio Sociale Adulti è aperto tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.30 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Il ricevimento al pubblico è previsto due giorni al settimana:

il lunedì e il venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30

Nel ricevimento al pubblico si accolgono solo persone che non si sono mai presentate al Servizio Sociale (primo accesso).

Per tutti coloro già in carico al Servizio, gli appuntamenti vengono stabiliti in orari differenti dal ricevimento del pubblico e concor-

dati in base alle specifiche esigenze.

Una delle funzioni principali attribuita al Servizio Sociale agli Adulti Comunale è quella del “reinserimento sociale” della persona, che si esplica nella definizione di progetti individuali di sostegno, anche in collaborazione con Servizi Territoriali specialistici quali il Centro di Salute Mentale, il Servizio di Recupero delle Tossicodipendenze, i Servizi Ospedalieri e il Servizio Sociale Associato Area Handicap e Minori che si realizzano concretamente con la messa in atto di alcuni degli interventi di seguito menzionati.

*I servizi offerti alla popolazione adulta sono principalmente:*

- Assegni di cura
- Consegna pasti al domicilio
- Interventi per favorire l’inserimento lavorativo
- Interventi di sostegno personale
- Interventi economici
- Interventi in collaborazione con CSSA
- Interventi di segnalazione del disagio abitativo
- Reperimento di strutture residenziali per l’inserimento
- Reperimento di strutture semi- residenziali per l’inserimento
- Reperimento di strutture ricoveri di sollievo
- SAD - interventi quotidiani
- SAD - interventi di sostegno
- Segretariato sociale

*La tipologia dell’utenza che si rivolge al servizio riguarda diverse aree:*

- Handicap
- Psichiatria
- Ex Tossicodipendenza
- Ex Alcolismo

- Disagio
- Ex detenuti

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)**

All'interno dei servizi offerti dal Servizio Sociale adulti particolare importanza riveste il Servizio di Assistenza Domiciliare.

Esso svolge interventi di carattere socio-assistenziale al domicilio della persona, di norma a sostegno dell'impegno familiare per lo svolgimento delle attività quotidiane.

L'assistenza domiciliare agli adulti in difficoltà assume un carattere fortemente educativo e legato ad interventi di socializzazione e recupero dell'autonomia personale, al governo dell'abitazione, all'aiuto per gli acquisti, all'aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche, agli eventuali accompagnamenti e trasporti.

Ad oggi, le richieste di interventi continuativi di alzata e igiene vengono soddisfatte prevalentemente dagli operatori del SAD anziani, mentre le richieste di carattere non continuativo e con taglio più specificatamente educativo e relazionale, vengono soddisfatte all'interno del SAD adulti

Dal punto di vista organizzativo il Servizio di Assistenza Domiciliare è aperto tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

E' prevista la riunione settimanale con le Assistenti Sociali il lunedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 10.30.

Per quanto riguarda gli interventi a cui si fa riferimento al SAD anziani è prevista la partecipazione delle Assistenti Sociali alle riunioni settimanali del giovedì pomeriggio qualora se ne ravvisi la necessità.

### **COME SI ACCEDE AL SAD**

L'intervento di assistenza domiciliare generalmente rientra all'interno di un più globale progetto di aiuto alla persona e per questo spesso è attivato, oltre che su richiesta dell'interessato, su pro-

posta dell'Assistente Sociale referente del caso.

Viene raccolta una domanda da parte del Responsabile del caso e all'interno della riunione settimanale con le Operatrici socio-sanitarie viene valutata la pertinenza della richiesta e la presa in carico.

La domanda deve essere corredata da documenti attestanti la situazione economica, in quanto il servizio è a pagamento con retta stabilita in base a fasce reddituali. Solo in casi eccezionali, e a seguito dell'avvallo della Commissione Assistenza, il richiedente può essere esonerato dal pagamento del servizio.

Fino ad oggi il servizio è stato in grado di rispondere a tutte le richieste pervenute e pertanto non è stato ancora fissato un tetto massimo di utenti in carico e di conseguenza la creazione di una eventuale lista di attesa.

La richiesta di servizio è presentata come già detto per la maggioranza delle situazioni da parte del referente del caso ma questo non esclude che si rivolga al servizio la persona stessa, i familiari o gli operatori dei servizi territoriali specialistici (Centro di salute mentale, Sert, Ospedale).

### ***MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI***

La retta a carico dell'utente viene determinata annualmente con apposita deliberazione della Giunta Comunale. Si parte da un valore minimo a prestazione di € 1,86 ad un valore massimo di € 9.01.

### **DIRITTI E DOVERI DEI BENEFICIARI DEL SAD**

Il beneficiario ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose.

Gli operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richie-

ste degli assistiti e li assistono tutelandone la riservatezza e la privacy.

Il beneficiario ha diritto ad ottenere informazioni sulle prestazioni assistenziali a lui dirette con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.

In caso di incapacità del beneficiario tali informazioni vengono rese ai parenti di riferimento.

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini titolari di diritti sia richiesto rispetto di alcuni precisi doveri:

### ***RISPETTO VERSO GLI ALTRI***

Vanno evitati comportamenti di disturbo, maleducazione o intolleranza per sesso, etnia, età e non vanno pretese prestazioni non previste in tempi e modi non concordati.

### ***RISPETTO DI LEGGI E REGOLAMENTI***

Il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi di SAD si fonda sul comune rispetto di tutti gli attori coinvolti delle disposizioni di legge e dei regolamenti che normano il settore dei servizi sociali.

### ***COLLABORAZIONE***

L'organizzazione del servizio è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere rispettando gli impegni assunti, segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

## **ATTIVITA' DEGLI OPERATORI SOCIO-SANITARI (OSS)**

L'operatore socio sanitario (Oss) assolve le seguenti attività tese a favorire un rafforzamento o mantenimento del livello di autonomia dell'utente nel suo ambiente di vita e nel rispetto della sua autodeterminazione.

## **A) *Compiti educativi***

- Aiuto per il governo della casa
- Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche
- Accompagnamento nella conoscenza del territorio e delle risorse
- Sostegno nel mantenimento ed accrescimento delle capacità residue
- Orientamento nell'utilizzo dei servizi
- Aiuto nel fare la spesa
- Accompagnamento presso i servizi

In alcune situazioni il trasporto, inteso come accompagnamento a visite, in uscite, costituisce un vero e proprio strumento di lavoro e pertanto viene effettuato dalle OSS all'interno del percorso di aiuto alla persona.

- Consegna pasto a domicilio

E' un servizio che garantisce la fornitura del pasto di mezzogiorno (o nell'eventualità anche della cena) presso l'abitazione della persona.

Si rivolge nello specifico a coloro che presentano grandi difficoltà nella gestione delle mansioni della vita quotidiana e che spesso vivono soli.

La domanda di consegna del pasto, viene inoltrata all'Assistente Sociale del Comune che valuta il bisogno e attiva il servizio. Talvolta è proposta direttamente dal Servizio come intervento all'interno di un percorso di aiuto e sostegno alla persona.

L'operatore del SAD, all'attivazione del Servizio, raccoglie dalla persona, attraverso un apposito menù predisposto dalla Cooperativa che fornisce il servizio, l'ordinazione del pasto e provvede a consegnarlo alla mensa.

I pasti, infatti, vengono preparati da quest'ultima, prelevati dalle operatrici socio sanitarie e consegnati alle persone che ne fanno richiesta.



## **B) AIUTO ALLA PERSONA**

- Igiene personale
- Aiuto per il bagno
- Alzata da letto
- Aiuto nel vestirsi

## **RUOLO DELLE ASSISTENTI SOCIALI**

Ruolo dell'Assistente Sociale Responsabile del caso è la verifica della pertinenza della richiesta, la valutazione dell'intervento più adeguato, la frequenza e la durata degli interventi.

In itinere si occupa della verifica e del raggiungimento degli obiettivi del progetto

e dell'efficacia del percorso.

Rispetto alle assistenti socio sanitarie garantisce un ruolo di coordinamento attraverso le riunioni settimanali per la discussione, la verifica, il monitoraggio delle attività di servizio.

Attiva percorsi di consulenza e supervisione dell'attività svolta con particolare riguardo alle situazioni più complesse.

Concorda con gli operatori visite domiciliari, colloqui periodici con i beneficiari e/o i familiari laddove se ne ravvisi la necessità. Restituisce agli operatori l'esito delle valutazioni effettuate

## **SERVIZIO DI SEGRETERIA**

La Segreteria Unica del IV settore nella figura della Sig.ra Lorenza Zelioli fornisce informazioni sulle rette in merito a definizione, composizione e modalità di pagamento

La Segreteria Unica del IV settore è presso Casa Lazzaro Spalanzani primo piano, piazza Libertà n.6. n.tel. 0522/764255

## **SERVIZIO SOCIALE ADULTI**

Per informazioni in merito al servizio di assistenza domiciliare rivolgersi negli orari di apertura alle Assistenti Sociali Cinzia Sarti n.tel 0522/764275 e Barbara Iori n.tel. 0522/764251 presso gli Uffici di Casa Lazzaro Spallanzani secondo piano, piazza Libertà n.6.







Casa Lazzaro Spallanzani  
Piazza della Libertà 6, 42019 Scandiano - tel: 0522 764255 - fax: 0522 764267  
<http://www.comune.scandiano.re.it>