

PLUS

Ogliastra

Arzana Barisardo Baunei Cardedu
 Elini Gairo Girasole Ilbono
 Jerzu Lanusei Loceri Lotzorai
 Osini Perdasdefogu Seui Talana
 Tertenia Tortoli Triefi Ulassai
 Urzulei Ussassai Villagrande Strisaili



PROVINCIA
DELL'OGLIASTRA



ASL4 Lanusei
REGIONE SARDEGNA

Network

Etico

Territoriale



CONSORZIO REGIONALE

NETWORK ETICO TERRITORIALE



Comune di Arzana



Comune di Barisardo



Comune di Baunei



Comune di Cardedu

Carta del Servizio

Assistenza domiciliare e scolastica
Distretto Ogliastra



Comune di Elini



Comune di Gairo



Comune di Girasole



Comune di Ilbono



Comune di Jerzu



Comune di Lanusei



Comune di Loceri



Comune di Lotzorai



Comune di Osini



Comune di Perdasdefogu



Comune di Seui



Comune di Talana



Comune di Tertenia



Comune di Tortoli



Comune di Ulassai



Comune di Villagrande Strisaili



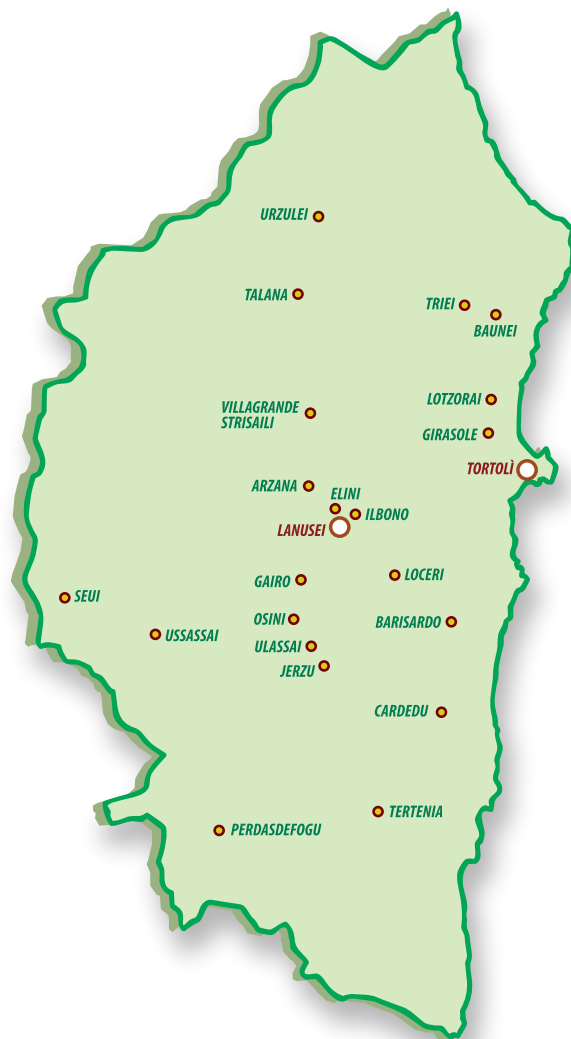
Comune di Bori Sardo



Comune di Lanusei



Premessa	3
A chi è rivolta	4
I principi	4
Finalità del Servizio	6
Linee guida del Servizio	7
L'Ufficio di Piano (UdP)	8
I Servizi Sociali Comunali	8
Il soggetto gestore	9
Luogo di esecuzione degli interventi	9
Il servizio di assistenza domiciliare (SAD)	10
SAD. Modalità di accesso	10
SAD. Destinatari	11
SAD. Prestazioni	12
SAD. Socializzazione	15
SAD. Personale	16
SAD. Orario	16
SAD. Cessazione del servizio	16
Il servizio di assistenza scolastica (SAS)	18
SAS. Modalità di accesso	18
SAS. Destinatari	18
SAS. Prestazioni	19
SAS. Personale	20
SAS. Orario	20
SAS. Cessazione del servizio	20
Qualità del servizio	21
Verifiche di gradimento	26
Segnalazioni di disservizi	26
Standard di qualità	25
Diritti e doveri dell'utente	27
Criteri per determinare la partecipazione al costo	27
Per Informazioni	28
I soggetti coinvolti nel servizio	28
Il soggetto gestore:	28



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.

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 della Provincia Ogliastra e con l'unico Distretto Socio Sanitario di pertinenza della Asl di Lanusei.

La finalità principe del documento è quella di stabilire un "patto" tra il Plus locale e la cittadinanza, al fine di garantire l'informazione ai cittadini, la conoscenza dei diritti e dei livelli essenziali delle prestazioni sociali, l'responsabilità dei soggetti erogatori dei servizi e gli elementi di tutela della qualità degli interventi.

La presente Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 39 della L. R. n. 23/2005, contiene:

- Le informazioni sulle prestazioni offerte;
- L'indicazione dei soggetti erogatori;
- I criteri di accesso ai servizi;
- Le modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi;
- Gli standard di qualità, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza;
- Le regole e gli indennizzi da applicare in caso di mancato rispetto degli standard previsti, nonché le modalità di ricorso da parte degli utenti.



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 di Lanusei.

Principi

UGUAGLIANZA. L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. Significa che, a parità di esigenze, i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti, senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica. Le prestazioni devono essere garantite in maniera uniforme, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche del cittadino, nel rispetto del progetto sociale personalizzato che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva.

IMPARZIALITÀ. Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio garantiscono che ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

CONTINUITÀ. L'erogazione del servizio, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni.

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.

VALORIZZAZIONE DEL VOLONTARIATO. Il PLUS locale, 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.

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.



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, operatori socio sanitari, Assistenti di Base, Educatori professionali, Referenti Scolastici/Gruppo H.

Continuità assistenziale. L'organizzazione del Servizio favorisce un rapporto fiduciario fra utente 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 ogliastrino.

L'Ufficio di Piano promuove questa Carta dei Servizi 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 del territorio, la Provincia Ogliastra e l'Asl di Lanusei.

I Servizi Sociali Comunalì

il servizio di Assistenza Domiciliare e Scolastica non può prescindere dal coinvolgimento attivo dei singoli Servizi Sociali Comunalì operanti sui 23 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 Ogliastro è gestito dal Consorzio Regionale Network Etico Territoriale a cui è stato affidato l'incarico in seguito a formale procedura di selezione pubblica. 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 ogliastrene, pari a n. 11 cooperative sociali con sede in Ogliastro. 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.

Gli interventi sono garantiti all'interno di tutto il territorio del Distretto Ogliastro comprendente complessivamente 23 COMUNI (Arzana, Barisardo, Baunei, Cardedu, Elini, Gairo, Girasole, Ilbono, Jerzu, Lanusei, Loceri, Lotzorai, Osini, Perdasdefogu, Seui, Talana, Tertenia, Triei, Tortolì, Ulassai, Urzulei, Ussassai, Villagrande Strisaili).



SAD. Modalità di accesso

il servizio di assistenza domiciliare si attiva dietro presentazione di una apposita domanda da presentare al competente Servizio Sociale del Comune di residenza su richiesta di:

- *UTENTE INTERESSATO*
- *FAMILIARE*
- *MEDICO DI MEDICINA GENERALE O PEDIATRA DI LIBERA SCELTA*
- *SERVIZI TERRITORIALI (SER.D, CSM, CONSULTORIO FAMILIARE, SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO)*
- *SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE DEL COMUNE DI RESIDENZA*
- *PUNTO UNICO D'ACCESSO (PUA)*

L' Operatore Sociale del Comune di residenza, valuta il bisogno rappresentato e individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale ritenuta più appropriata. Qualora venga ipotizzato l'attivazione del SAD, -, - l'Operatore Sociale effettua:

- una visita domiciliare per approfondire la conoscenza della persona, della sua rete relazionale, dell'ambiente in cui vive;
- offre informazioni sul Servizio di aiuto domiciliare;
- concorda con l'utente e la famiglia gli obiettivi dell' intervento;
- raccoglie 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).

Espletata l'istruttoria, 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 tempestivamente all'Ufficio di Piano, in particolare quando essa attiene a variazioni in più o in meno del servizio prestato.

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:

- Soggetti anziani e o disabili in condizioni di limitata autonomia, ma per i quali sono individuabili possibilità di reintegrazione sociale;
- Soggetti temporaneamente o permanentemente non autosufficienti in seguito ad eventi che ne hanno determinato una disabilità;
- Nuclei familiari in situazioni temporanee di difficoltà o disagio;
- Minori che si trovano ad avere una momentanea inadeguata assistenza e cura;

SAD. Prestazioni

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

- **Attività di assistenza alla cura alla persona:**

- alzata dal letto
- igiene – pulizia personale, aiuto per il bagno
- vestizione
- nutrizione, aiuto nella assunzione di pasti
- aiuto per la corretta deambulazione
- aiuto nell'uso e/o nell'utilizzo di presidi o ausili sanitari
- aiuti nel posizionamento degli arti o della persona allettata
- aiuto nell'uso di accorgimenti o ausili per lavarsi, per vestirsi, per l'assunzione di cibi e bevande e durante la deambulazione
- aiuto nella mobilizzazione delle persone allettate in soggetti privi di gravi patologie in cui non siano sottolineate controindicazioni da parte del medico di medicina generale o da medici specialisti

- **attività diverse:**

- operazioni inerenti la pulizia degli ambienti e operazioni elementari e di supporto necessari al mantenimento dell'autosufficienza dell'utente e del nucleo familiare



- preparazione e cottura dei pasti
- fornitura pasti a domicilio
- disbrigo pratiche
- trasporto e accompagnamento per consentire all'utente l'accesso ai servizi comunali e territoriali sia per il disbrigo di tutte le pratiche di tipo burocratico o per visite di carattere medico, attraverso l'utilizzo dei mezzi di trasporto della ditta appaltatrice

- **prestazione di tipo sanitario di semplice esecuzione:**

- collaborazione con il personale infermieristico della ASL o con il personale infermieristico privato o con il familiare, alla gestione della persona ammalata acuta o cronica o del disabile, durante: l'igiene personale, nel posizionamento e mantenimento delle posture terapeutiche
- aiuto nella mobilitazione attiva e passiva della persona ammalata
- misurazione temperatura corporea
- aiuto nella raccolta di materiale biologico per esami (feci e urine)
- collaborazione con il familiare o infermiere professionale nella sorveglianza per la corretta assunzione dei farmaci delle prestazioni mediche
- segnalazione al medico curante di qualsiasi anomalia sulle condizioni di salute dell'utente che vive solo, in caso di urgenza ed in mancanza di reperibilità di familiari o del medico di base che richiede l'intervento del 118



- **Servizio di sostegno ai disabili**

- il servizio offre un supporto alle persone disabili che necessitano di aiuto per la vita di relazione, per la fruizione del tempo libero, con l'obiettivo di favorire il mantenimento della persona in difficoltà presso il proprio ambiente di vita, rimuovendo per quanto possibile gli ostacoli che ne impediscono l'autonomia

- **Servizi aggiuntivi**

- pulizia straordinaria dei locali
 - prestazioni in caso di ricovero ospedaliero (in assenza di familiari in grado di assolvere tutti quei compiti ritenuti necessari in caso di ricovero)
 - supporto informativo, riservato ai familiari dell'anziano che intendano, personalmente, garantire l'assistenza necessaria
 - sostegno e ascolto ai familiari che assistono nel proprio domicilio non autosufficienti
 - gestione del servizio di assistenza domiciliare e/o educativa a portatori di handicap nell'ambito di piani personalizzati di cui alla Legge 162/1998
 - predisposizione e consegna agli utenti dei bollettini di versamento della contribuzione, ritiro e consegna all'ufficio del servizio sociale del Comune territorialmente competente delle ricevute del versamento effettuato

Oltre a quanto riportato sopra devono intendersi ricomprese tutte quelle attività che rientrano nel concetto del servizio di assistenza domiciliare, comunque indicate nel progetto personalizzato.



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 scritta dell'utente e/o di familiari;
- decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali;
- 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;

SAD. Sospensione del servizio

Il servizio può essere sospeso in caso di:

- ricovero ospedaliero
- soggiorni climatici
- soggiorni da parenti
- mancato pagamento delle quote di compartecipazione alla spesa

SAD. Riduzione del servizio

Il servizio può essere ridotto o ampliato, negli accessi, nel numero delle ore e delle prestazioni in relazione alle variazioni delle necessità dell'utente. Il Servizio Sociale del Comune di residenza potrà modificare l'erogazione del servizio per sopraggiunte esigenze dell'utente o in base alle risorse disponibili dandone immediata comunicazione all'Ufficio di Piano.



IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA (SAS)

SAS. Modalità di accesso

Il servizio di assistenza scolastica è un servizio con lo scopo di favorire la permanenza a scuola di portatori di handicap grave con compromissioni dell'autonomia personale. 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/esercenti la potestà genitoriale direttamente dall'utente o dalla famiglia.

SAS. Destinatari

Sono destinatari del servizio gli alunni diversamente abili, con disabilità certificata dagli Enti preposti, frequentanti le scuole dell'obbligo residenti nei Comuni della Provincia Ogliastro e che necessitano di assistenza per l'autonomia e la comunicazione.



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.

L'assistenza di base gestita dalla scuole è strettamente interconnessa con quella educativa e didattica: la sinergia di queste tre azioni deve garantire l'integrazione dell'alunno diversamente abile nel rispetto del PEI alla cui predisposizione concorrono tutte le figure di riferimento dell'alunno stesso (specialisti ASL o di altre strutture , dirigente scolastico, docenti, genitori, collaboratori scolastici, educatore addetto all'Assistenza Scolastica Specialistica, ecc.).

L'assistenza specialistica garantita dal Distretto non può essere quindi standardizzata o codificata ma, efficacemente e funzionalmente diversificata, orientata a soddisfare i bisogni individuali dell'alunno in base al PEI .

In linea di massima, tale servizio ha le seguenti finalità:

- *agevolare la frequenza e la permanenza degli alunni diversamente abili nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio;*
- *facilitare l'inserimento e la partecipazione degli alunni diversamente abili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione ed autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati;*
- *sostegno personale agli alunni diversamente abili nelle attività di socializzazione e di acquisizione delle capacità comunicative, volte all'integrazione e valorizzazione di abilità personali;*
- *ogni altro sostegno ed attività specialistica, ad esclusione di quelle didattiche e di quelle di assistenza di base, nel l'ambito delle attività gestite dalla scuola (es. partecipazione a lezioni itineranti o gite culturali).*

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...*).

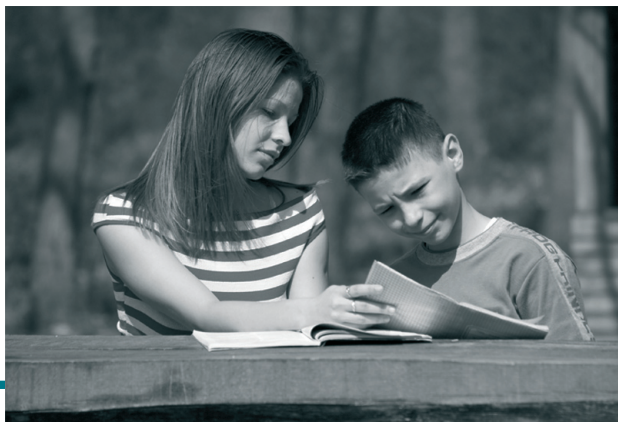
SAS. Orario

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) in caso di rinuncia dell'utente e/o di familiari;
- (c) decesso o ricovero definitivo presso strutture residenziali;
- (d) qualora vengano meno i requisiti e/o i motivi d'ammissione al servizio;
- (e) qualora non vengano più accettate le condizioni del servizio dall'utente.



Standard di qualità

i fattori di garanzia del servizio comprendono:

- massima continuità assistenziale nel rapporto utente operatore;
- 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;



AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
Qualità delle risorse umane	PROFESSIONALITÀ	• <i>Titolo di studio degli operatori del servizio</i> • <i>Esperienza da parte degli operatori socio sanitari</i>	• <i>Tutti gli operatori hanno il titolo di operatore socio sanitario richiesto per il loro ruolo</i> • <i>Analisi del curriculum formativo e professionale</i>
	FORMAZIONE	• <i>realizzazione incontri periodici , concordati con l'Ufficio di Piano, di di formazione rivolti agli operatori da attuarsi presso Agenzie formative appartenenti al sistema regionale di accreditamento</i>	• <i>Minimo h. 30 pro capite anno di formazione e aggiornamento di tutto il personale. La formazione è garantita da agenzia qualificata RAS</i>
Qualità assistenziale e relazionale	ATTIVITA' DI COORDINAMENTO	• <i>Esistenza di incontri d'èquipe periodici</i>	• <i>di norma n. 4 incontri annuali tra il Referente Coordinatore del Network, Coordinatore Ufficio di Piano e Responsabili dei Servizi Sociali del Distretto</i>

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
Qualità assistenziale e relazionale	<i>ATTIVITÀ DI AIUTO</i>	• <i>Esistenza di colloqui individuali agli operatori</i>	• <i>uno psicologo è a disposizione degli operatori per colloqui individuali di sostegno all'attività professionale</i>
	<i>VALUTAZIONE DEL PERSONALE</i>	• <i>esistenza di strumenti per la valutazione degli operatori</i>	• <i>rilevazione annuale dell'operato di ogni singolo operatore</i>
	<i>PROGETTAZIONE DELL' ASSISTENZA</i>	• <i>esistenza di un progetto di intervento individuale</i> • <i>condivisione del progetto di intervento con l'assistito o i suoi familiari</i> • <i>possibilità di riprogettare l'intervento in relazione a nuovi bisogni</i>	• <i>nel 100% dei casi</i> • <i>nel 100% dei casi</i> • <i>nel 100% dei casi</i>
	<i>RELAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI</i>	• <i>esistenza di rapporti con la rete dei servizi specialistici territoriali</i>	• <i>in ogni intervento, vengono attivati da parte degli operatori tutti i contatti di rete necessari</i>

AREE DELLA QUALITÀ	DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	INDICATORI DELLA QUALITÀ	STANDARD DELLA QUALITÀ
Qualità delle risorse umane	<i>PROFESSIONALITA'</i>	• <i>Titolo di studio degli operatori del servizio</i>	• <i>Tutti gli operatori sono in possesso di adeguata qualifica di esperienza e livelli di esperienza.</i> • <i>tutti gli operatori hanno precedente esperienza in campo educativo</i>
	<i>FORMAZIONE</i>	• <i>realizzazione incontri periodici , concordati con l'Ufficio di Piano, di di formazione rivolti agli operatori da attuarsi presso Agenzie formative appartenenti al sistema regionale di accreditamento</i>	• <i>Minimo h. 30 pro capite anno di formazione e aggiornamento di tutto il personale</i>
	<i>PROGETTAZIONE EDUCATIVA</i>	• <i>partecipazione delle operatrici ai momenti di programmazione in ambito scolastico</i>	• <i>nel 100% dei casi</i>
	<i>CONTINUITA' EDUCATIVA</i>	• <i>esistenza di procedure che garantiscano la continuità degli interventi educativi</i>	• <i>sostituzione immediata degli Operatori nei casi più urgenti, entro 24 h negli altri casi</i> • <i>affiancamento iniziale dei nuovi operatori da parte di colleghi con esperienza</i> • <i>impegno a mantenere lo stesso operatore da un anno all'altro, se le condizioni lo consentono</i>
	<i>RELAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI</i>	• <i>esistenza di rapporti con la rete dei servizi specialistici territoriali</i>	• <i>in ogni intervento, vengono attivati da parte degli operatori tutti i contatti di rete necessari</i>

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. 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.

Segnalazione 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:

UdP presso Comune di Tortoli Via Garibaldi, 1 - 08048 Tortoli

Tel. 0782.600715 - Fax. 0782. 600711

Entro 30 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.

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.

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.

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 .



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 Tortolì,
Via Garibaldi n°1 08048 Tortolì (OG)**

Comune di Arzana
Comune di Barisardo
Comune di Baunei
Comune di Cardedu
Comune di Elini
Comune di Gairo

Comune di Girasole
Comune di Ilbono
Comune di Jerzu
Comune di Lanusei
Comune di Loceri
Comune di Lotzorai

Comune di Osini
Comune di Perdasdefogu
Comune di Seui
Comune di Talana
Comune di Tertenia
Comune di Tortolì

Comune di Triei
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 Tortolì 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