

**Opera Pia Casa di Ospitalità
"A. Mangione"
Alcamo**

Opera Pia Casa di Ospitalità
"A. Mangione"
Alcamo

***Carta dei servizi
della Casa di Riposo
Via Florio 44 - Alcamo -***

Opera Pia Casa di Ospitalità
"A. Mangione"
Alcamo

Carta dei servizi

Opera Pia Casa di Ospitalità
"A. Mangione"
Alcamo

Opera Pia Casa di Ospitalità
"A. Mangione"
Alcamo

Natura e finalità del servizio

La Casa di Riposo della Pia Opera Casa di Ospitalità Mangione , quale articolazione funzionale della rete di servizi ed interventi a favore della popolazione anziana, si pone come presidio socio - assistenziale a carattere residenziale rivolto prevalentemente ad anziani residenti nel Comune di Alcamo e zone limitrofe .

Si definisce Casa di Riposo una struttura residenziale dotata di una zona comune per servizi collettivi e di attività di assistenza (attività ricreative - culturali, di mobilitazione e di sorveglianza) programmate e finalizzate in relazione a reali esigenze dei residenti.

Il servizio di casa di Riposo quindi persegue le seguenti finalità :

- garantire un intervento di pronto soccorso assistenziale durante l'arco della giornata;
- offrire la possibilità di servizi socio - assistenziali integrativi rispetto alla gestione delle attività quotidiane;
- offrire la possibilità di occasioni di socializzazione ed inserimento in attività ricreativo - occupazionali.

La Casa di Riposo si rivolge ad anziani parzialmente autosufficienti che sono in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana, ma che necessitano di aiuto per qualche specifica attività e/o di supervisione nell'arco della giornata.

La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi fissa principi e criteri per l'erogazione delle attività socio-assistenziali e sanitarie, assicurando alla persona anziana ed ai familiari un'informazione chiara ed obiettiva sull'offerta dei servizi all'interno della struttura, stabilendo inoltre gli obiettivi generali ed i livelli di qualità a cui tendere.

E' quindi un importante strumento di comunicazione tra l'anziano ed i suoi familiari nei confronti dell'Ente gestore, contribuendo a costruire un'immagine corretta del servizio e del suo modo d'operare.

PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1) Eguaglianza ed imparzialità

Il servizio offerto agli utenti della Casa di Riposo Mangione è ispirato al principio di eguaglianza, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singolo anziano.

L'Opera Pia, quale gestore della Casa di Riposo, vigilerà affinché tali diritti siano espressi, mantenuti e riconosciuti a prescindere dal grado di autonomia del singolo utente.

Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività ed imparzialità.

Art. 2) Continuità

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Data la natura del servizio l'Opera Pia Mangione, qualora dovesse verificarsi la sospensione di un'attività prevista da questa Carta dei servizi, si impegna a darne tempestiva comunicazione all'utenza ed a limitare al minimo il tempo di chiusura o di disservizio ai fini di limitare al massimo i disagi per gli utenti e per le loro famiglie.

Art. 3) Partecipazione

La realizzazione del servizio prevede la partecipazione degli utenti e dei loro familiari sia alla definizione degli *standard* di qualità del servizio che alla definizione ed attuazione dei singoli piani di assistenza individualizzati.

Al fine di promuovere la più ampia partecipazione alla gestione del servizio l'Ente attiverà incontri ed assemblee con i soggetti e le istanze sociali interessate.

I familiari degli utenti saranno direttamente coinvolti nella definizione e gestione del piano di assistenza individualizzato relativo al proprio parente ed in generale nell'attivazione di iniziative collettive a favore dell'utenza.

Per facilitare e garantire lo scambio fra gli operatori della Casa di Riposo ed i parenti, il Responsabile promuoverà sistematici incontri finalizzati a verificare la situazione del singolo utente e della Casa di Riposo nel suo complesso nonché l'organizzazione dei servizi. La partecipazione a questi incontri è considerata fondamentale per assicurare la qualità e la precisione dell'intervento.

In ogni caso ed in ogni momento gli utenti ed i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente al responsabile della Casa di Riposo .

Art. 4) Efficacia ed efficienza

L'erogazione dei servizi è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

L'Opera Pia Mangione adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed elabora piani per il miglioramento della qualità del servizio, anche tramite l'organizzazione di periodici corsi di aggiornamento del personale.

STRUMENTI

Art. 5) Adozione standard

L'Opera Pia Mangione si impegna a dotarsi degli *standard* di qualità e personale previsti nella fascia più elevata delle direttive regionali.

L'osservanza degli *standard* non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo ove risultino più favorevoli agli utenti.

L'Opera Pia svolgerà verifiche periodiche sul rispetto degli *standard*.

Gli *standard* sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole sono adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.

Art. 6) Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione dei servizi, l'Opera Pia Mangione provvede alla razionalizzazione, alla riduzione ed alla semplificazione delle procedure da essa adottate.

Ci si impegna a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornire gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre, saranno adottati, ove possibile, formulari uniformi, provvedendo alla semplificazione ed all'informatizzazione dei sistemi di gestione degli ingressi e delle forme di pagamento delle prestazioni.

Art. 7) Informazione degli Utenti

L'Opera Pia Mangione assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, in particolare:

- a) rende noto agli utenti, tramite appositi avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;

- b) informa gli utenti sul rispetto degli *standard*;
- c) informa tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

In ogni caso, deve essere assicurata la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.

Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri ed agli archivi e ad ottenere tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore e dal presente regolamento.

A tal fine presso gli Uffici Amministrativi gli utenti possono essere informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

L'Ufficio riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente Carta. Al momento della presentazione del reclamo, l'Ufficio comunica all'utente il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali l'utente dispone nel caso di risposta sfavorevole.

In esito al ricorso di cui al comma precedente, l'Ufficio riferisce all'utente, entro trenta giorni, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali l'Ente stesso provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Art. 8) Rapporti con gli Utenti

I dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

PARTE II

GESTIONE

Art. 9) Prestazioni garantite agli Utenti

La Casa di Riposo fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra di loro integrate, così articolato:

- a. attività di supervisione 24 ore su 24 con presenza di personale religioso ;
- b. attività di mobilizzazione e ricreativo - occupazionali sulla base di un piano di assistenza ;
- c. servizio di lavanderia/stireria della biancheria ;
- d. servizi estetici: podologo, barbiere, parrucchiera ;
- e. collaborazione con gli anziani/familiari per l'accompagnamento a spese o visite mediche;
- f. collaborazione con il Servizio Sociale del Comune e con gli anziani/familiari per l'attivazione dei servizi di assistenza delle prestazioni comprese nella retta (pulizia dell'alloggio, servizio bagni e/o prestazioni d'igiene personale, servizio pasti ed aiuto nell'assunzione dei pasti, servizio lavanderia/guardaroba, ecc.);
- g. servizio di segretariato sociale e collaborazione con il Servizio Sociale del Comune e gli anziani/familiari nel disbrigo di pratiche (compreso il ritiro di pensioni, sussidi, pagamento utenze, anagrafe) ;

Le prestazioni sopra indicate vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato dipendente dall'Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale per il quale l'Ente stesso si assume ogni responsabilità.

Art. 10) Procedure di ammissione alla Casa di Riposo

Per poter accedere alla casa di Riposo occorre presentare la domanda indirizzata al Presidente dell'Opera Pia sul modulo appositamente predisposto.

L'ammissione degli utenti a parziale o a totale carico del Comune di Alcamo o di appartenenza avviene attraverso una domanda, su modulo appositamente predisposto, che deve essere inviata al Presidente dell'Opera Pia Mangione e relativa documentazione necessaria. .

Sulla base delle domande pervenute si procede alla determinazione della graduatoria con il criterio della data di presentazione della domanda.

L'inserimento nel servizio viene determinato in seguito ad un'istruttoria anche con visita domiciliare all'anziano, condotta dall'Assistente Sociale dell'Ente per verificare l'adeguatezza del servizio Casa di Riposo alla situazione di bisogno dell'anziano.

L'ammissione avviene dopo l'espletamento di tutte le formalità previste e la sottoscrizione dell'impegno da parte del richiedente e/o dei suoi familiari di rispettare la presente carta dei servizi e di corrispondere la retta mensile. Per gli utenti a parziale o a totale carico del Comune di Alcamo o zone limitrofe, il formale impegno alla corresponsione della quota di retta mensile a suo carico sarà assunto dal Comune di provenienza dell'anziano.

Art. 11) Diritti e doveri dell'Utente

L'utente, all'atto dell'ingresso, può integrare il mobilio dell'alloggio con propri arredi ed oggetti che verranno restituiti all'utente stesso o ai suoi familiari al momento delle dimissioni dal servizio.

All'utente verrà assegnato un alloggio sulla base della disponibilità del momento, nonché di esigenze tecnico - organizzative del servizio.

L'utente è tenuto a mantenere pulito ed ordinato il proprio alloggio; il Responsabile della Casa di Riposo ha la competenza di verificare le condizioni igieniche degli alloggi e di sollecitare in tal senso i residenti.

Laddove l'utente non sia più in grado di autogestirsi, anche con aiuti esterni, per le attività della vita quotidiana, il Responsabile della struttura segnalerà la

cosa ai suoi familiari al fine di individuare termini e modalità per la dimissione dalla Casa di Riposo e l'inserimento presso la struttura Casa protetta gestita dall'Opera Pia, per favorire il mantenimento dell'integrazione con il territorio di riferimento.

L'Utente è tenuto a rispettare le condizioni e gli orari definiti dal regolamento interno e comunque le indicazioni del Responsabile della Casa di Riposo, finalizzate al rispetto delle esigenze degli Utenti

E' vietato tenere animali domestici.

La retta del servizio è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione ed è comprensiva delle prestazioni di cui all'art. 9.

Al momento dell'ingresso l'utente è tenuto a versare un importo pari ad una mensilità, a titolo di deposito cauzionale infruttifero. Tale deposito cauzionale non potrà essere richiesto per gli ospiti con retta a totale carico dei Comuni. Per gli ospiti con retta a parziale carico dei Comuni l'Opera Pia potrà richiedere il versamento di un deposito cauzionale proporzionato alla quota di retta a carico dei familiari.

In caso di dimissione dal servizio dell'anziano i Comuni e/o l'utente o i suoi familiari sono tenuti a dare preavviso di 15 giorni all'Opera Pia e sia l'utente che il Comune cessano di pagare la retta del servizio al momento dell'effettiva uscita dalla struttura. Dette condizioni verranno verificate dal Responsabile della casa di Riposo .

La Direzione della Casa di Riposo non assume responsabilità alcuna per i valori conservati dagli Utenti.

Art. 12) Norma conclusiva

L'Opera Pia Mangione si riserva la facoltà di cambiare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta, previa informazione nei confronti degli utenti, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

L'Utente qualora non accetti le suddette modifiche, dovrà lasciare l'alloggio entro tre mesi dall'approvazione del nuovo regolamento.

**Opera Pia
Casa di Ospitalità
“ A. Mangione “**

*Carta dei servizi
della comunità alloggio per
disabile psichici*

Natura e finalità del servizio.

La comunità alloggio per disabili psichici, quale articolazione funzionale della rete di servizi ed interventi a favore della popolazione anziana, si pone come presidio socio - assistenziale di carattere residenziale rivolto ad utenti residenti nel Comune di Alcamo in condizione di non autosufficienza fisica, psichica, socio - relazionale, per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale.

La comunità alloggio per disabili psichici garantisce un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza tutelare, di assistenza sanitaria di base e riabilitativa al fine di recuperare e mantenere tutte le capacità e l'autonomia degli utenti assicurando loro il massimo benessere psicofisico.

La comunità alloggio per disabili psichici opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Favorisce altresì i rapporti con la realtà territoriale del Quartiere e della città attivando, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro. Accoglie inoltre - riconoscendone il valore sociale - l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli), integrandolo nei propri programmi d'intervento.

La Carta dei servizi.

La carta dei servizi fissa principi e criteri per l'erogazione delle attività socio-assistenziali e sanitarie, assicurando alla persona disabile ed ai familiari un'informazione chiara ed obiettiva sull'offerta dei servizi all'interno della struttura, stabilendo inoltre gli obiettivi generali ed i livelli di qualità a cui tendere.

E' quindi un importante strumento di comunicazione tra l'utente ed i suoi familiari nei confronti dell'Ente gestore, contribuendo a costruire un'immagine corretta del servizio e del suo modo d'operare.

P A R T E I

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1) Eguaglianza ed imparzialità.

Il servizio offerto agli utenti della comunità alloggio per disabili psichici è ispirato al principio d'eguaglianza, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singolo utente.

L'Opera Pia Casa ospitalità Mangione , quale gestore della comunità alloggio per disabili psichici, vigilerà affinché tali diritti siano espressi, mantenuti e riconosciuti a prescindere dal grado d'autonomia del singolo utente.

Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L'erogazione dei servizi è inoltre improntata a criteri di obiettività ed imparzialità.

Art. 2) Continuità.

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Data la natura del servizio l'Opera Pia, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una attività prevista da questa carta dei servizi, si impegna a limitare al minimo il tempo di chiusura o di disservizio ai fini di limitare al massimo i disagi per gli utenti e per le loro famiglie.

Art. 3) Partecipazione.

La realizzazione del servizio prevede la partecipazione degli utenti e dei loro familiari sia alla definizione degli standard di qualità del servizio che alla definizione dei singoli piani di assistenza individualizzati.

Al fine di promuovere la più ampia partecipazione alla gestione del servizio l'Ente attiverà incontri ed assemblee con i soggetti e le istanze sociali interessate.

I familiari degli utenti saranno coinvolti nella definizione e gestione del piano di lavoro individualizzato relativo al proprio parente ed in generale nell'attivazione di iniziative collettive a favore dell'utenza.

Per facilitare e garantire lo scambio fra gli operatori della comunità alloggio per disabili psichici ed i parenti, il Coordinatore promuoverà sistematici incontri finalizzati a verificare la situazione del singolo utente e della comunità alloggio per disabili psichici nel suo complesso nonché l'organizzazione dei servizi. La partecipazione a questi incontri è considerata fondamentale per assicurare qualità ed adeguatezza degli interventi.

In ogni caso ed in ogni momento gli utenti ed i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente al responsabile della comunità alloggio per disabili psichici, oppure al Dirigente dell'Opera Pia .

Art. 4) Efficacia ed efficienza.

L'erogazione dei servizi è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

L'Opera Pia adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed elabora piani per il miglioramento della qualità del servizio, anche tramite l'organizzazione di periodici corsi di aggiornamento del personale.

STRUMENTI

Art. 5) Adozione standard.

L'Opera Pia si impegna a dotarsi degli standard di qualità e personale previsti nella fascia più elevata delle direttive regionali.

L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo ove risultino più favorevoli agli utenti.

L'Opera Pia svolgerà verifiche periodiche sul rispetto degli standard.

Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole sono adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.

Art. 6) Semplificazione delle procedure.

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione dei servizi, l'Opera Pia provvede alla razionalizzazione, alla riduzione ed alla semplificazione delle procedure da essa adottate.

Ci si impegna a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornire gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre, saranno adottati, ove possibile, formulari uniformi, provvedendo alla semplificazione ed all'informatizzazione dei sistemi di gestione degli ingressi e delle forme di pagamento delle prestazioni.

Art. 7) Informazione degli utenti.

L'Opera Pia assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, in particolare:

- a) rende noto agli utenti, tramite appositi avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- b) informa gli utenti sul rispetto degli standard;
- c) informa tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

In ogni caso, deve essere assicurata la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.

Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità d'espletamento dei servizi e ad accedere ai registri ed agli archivi e ad ottenere tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore e dal presente regolamento.

A tal fine presso la sede amministrativa dell'Ente gli utenti possono essere informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

L'Ufficio riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente Carta. Al momento della presentazione del reclamo, l'Ufficio comunica all'utente il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali l'utente dispone nel caso di risposta sfavorevole.

In esito al ricorso di cui al comma precedente, l'Ufficio riferisce all'utente, entro trenta giorni, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali l'Ente stesso provvederà alla rimozione delle irregolarità incontrate.

Art. 8) Rapporti con gli utenti.

I dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

P A R T E I I

GESTIONE

Informazioni sul servizio

La progettazione della comunità alloggio per disabili psichici, al suo interno, è stata curata per rendere la struttura priva di barriere architettoniche, con l'adozione di particolari accorgimenti e misure per garantire la massima familiarità, fruibilità e sicurezza da parte degli utenti.

La comunità alloggio per disabili psichici ha una ricettività di 10 posti letto destinati ad anziani certificati non autosufficienti e con problemi di natura psicologica, in un unico Nucleo di 10 posti letto.

Il nucleo è rivolto all'assistenza di utenti con compromissioni cognitive e disturbi del comportamento, ed è pertanto stato progettato ed arredato con particolare attenzione alla fruibilità da parte degli anziani con tali caratteristiche, con l'obiettivo di offrire un'assistenza specializzata ed il più possibile modulata sulle necessità di questo tipo di patologia.

In dettaglio gli obiettivi servizio possono essere sintetizzati come segue:

- 1) garantire a ciascun utente un'assistenza globale (di base, medica, infermieristica, riabilitativa, relazionale), integrata e personalizzata;
- 2) mantenere e, se possibile, potenziare le abilità funzionali;
- 3) contenere la graduale perdita delle capacità cognitive;
- 4) prevenire, controllare e, se possibile, eliminare i disturbi del comportamento;

- 5) ridurre lo stress degli utenti e di coloro che li accudiscono (familiari e operatori),
- 6) limitare e, se possibile, eliminare la contenzione sia fisica che farmacologica e ridurre il rischio di cadute.

Le principali figure professionali dell'area assistenziale e sanitaria della comunità alloggio per disabili psichici sono:

Coordinatore responsabile: è responsabile della gestione complessiva della struttura ed in particolare dell'indirizzo, coordinamento, verifica dei servizi erogati e dei rapporti con l'Amministrazione dell'Ente.

Medico di struttura : è responsabile in ordine alla tutela della salute degli utenti ospiti, dell'indirizzo complessivo e della verifica delle attività e delle risorse sanitarie della struttura; svolge attività diagnostica, terapeutica, riabilitativa, preventiva e di educazione sanitaria nei confronti degli ospiti.

R.I. Responsabile infermieristico: è responsabile della organizzazione e del coordinamento delle attività svolte dal personale infermieristico nell'ambito del servizio.

Poiché su questa figura convergono tutte le segnalazioni sanitarie relative agli ospiti, è a lei che preferibilmente i parenti possono rivolgersi per le informazioni relative allo stato di salute degli utenti.

RAA Responsabile delle Attività Assistenziali (Assistente Sociale) : E' responsabile dell'organizzazione e degli assistenti di base del proprio nucleo e dell'integrazione con altri servizi e figure professionali operanti in struttura. E' il riferimento per tutte le notizie relative all'accudimento degli ospiti, è pertanto a lei che preferibilmente i familiari possono rivolgersi per le informazioni di carattere assistenziale.

I.P. Infermiere professionale: si occupa dell'assistenza agli anziani relativamente agli aspetti della salute psico-fisica.

AdB Assistente di base: si occupa degli utenti per quanto concerne gli aspetti assistenziali ed il soddisfacimento dei bisogni primari e relazionali: in accordo con l'animatore attua interventi di animazione, orientamento, attività occupazionali e ricreative.

TdR Terapista della riabilitazione: attua programmi di riabilitazione individuale e di gruppo. Favorisce il mantenimento dell'autonomia e delle capacità motorie dell'utente anche attraverso la determinazione degli ausili necessari (carrozzine, deambulatori, materassini antidecubito ecc...).

Animatore: propone e attua, in collaborazione con Terapista, Assistenti di base ed altre figure professionali, programmi di orientamento, occupazionali, ricreativi e di animazione individuale e di gruppo.

Tutte le figure professionali si riuniscono settimanalmente per riportare e confrontare i dati raccolti relativamente ad ogni persona e per costruire un progetto

personalizzato, finalizzato a mantenere un buon livello di qualità della sua vita, il più aderente possibile alle sue capacità e preferenze

Art. 9) Prestazioni garantite agli utenti.

La comunità alloggio per disabili psichici fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra di loro integrate, così articolato:

- assistenza alberghiera completa, comprensiva di ospitalità residenziale, servizio ristorazione, servizio guardaroba - lavanderia;
- assistenza tutelare diurna e notturna;
- igiene e cura completa della persona ed aiuto nell'assunzione dei cibi;
- assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medico geriatrica, infermieristica, riabilitativa, farmaceutica (limitatamente a quanto previsto dalle normative in materia);
- trasporto e accompagnamento presso presidi sanitari pubblici o privati per la fruizione di prestazioni sanitarie (ricoveri ospedalieri, prestazioni di medicina specialistica, esami di laboratorio, ecc.);
- attività di mobilitazione, occupazionali, ricreativo - culturali (attività motorie a piccoli gruppi, attività manuali, uscite, attività di gioco, proiezioni, lettura quotidiani, ascolto musica);
- prestazioni accessorie comprese nella retta (servizio di podologo, barbiere, parrucchiera) organizzate e coordinate dalla struttura.

Le prestazioni sopra indicate vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato dipendente dall'Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

Nell'erogazione delle prestazioni previste potrà essere richiesta la collaborazione dei familiari, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali.

Le prestazioni di assistenza sanitaria di base sono erogate dall'Az.U.S.L. competente tramite apposita convenzione con l'Ente gestore nel rispetto delle modalità e standard previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia.

Art. 10) Procedure di ammissione alla comunità alloggio per disabili psichici.

Per poter accedere alla comunità alloggio per disabili psichici della Pia Opera Casa Ospitalità Mangione, deve essere presentata domanda agli Uffici amministrativi dell'Ente .

L'ammissione avviene dopo l'espletamento di tutte le formalità previste e la sottoscrizione dell'impegno da parte del richiedente e/o dei suoi familiari di rispettare il presente regolamento e di corrispondere la retta di mantenimento.

Nel caso in cui la retta di mantenimento sia a parziale o totale carico di Enti terzi (Amministrazione comunale, Azienda USL) deve essere prodotto formale atto di impegno per l'assunzione della spesa da parte degli stessi.

Al momento dell'ingresso l'utente è tenuto a versare un importo pari ad una mensilità, a titolo di deposito cauzionale infruttifero. Tale deposito cauzionale non potrà essere richiesto per gli ospiti con retta a totale carico del Comune. Per gli ospiti con retta a parziale carico del Comune l'Opera Pia potrà richiedere il versamento di un deposito cauzionale proporzionato alla quota di retta a carico dei familiari.

Art.11) Diritti e doveri dell'utente.

L'utente, all'atto dell'ingresso, deve disporre del proprio corredo personale ed essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per la permanenza in struttura.

All'utente sarà assegnata una stanza singola o in comune con altri, secondo disponibilità e possibilità, su decisione della Direzione della comunità alloggio per disabili psichici. La Direzione ha altresì facoltà di trasferire l'utente in altra stanza.

L'utente ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili e oggetti personali, sempre che non contrastino con i diritti degli altri utenti, con le regole della vita comunitaria e con le normative vigenti sulla sicurezza.

L'utente gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla Struttura e può ricevere visite in orari stabiliti dalla Direzione della comunità alloggio per disabili psichici purchè non arrechi disturbo agli altri utenti. La comunità alloggio per disabili psichici rimane aperta negli orari appositamente predisposti dal Consiglio di Amministrazione; ingressi e uscite diverse devono essere comunicate alla Direzione.

La Direzione non è responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tale senso potranno esser adottate solo dalle competenti autorità.

La retta di mantenimento, determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione, è comprensiva di tutte le prestazioni di cui all'art. 2. Sono escluse dalla retta e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- a) biancheria personale;
- b) ticket, onorari, spese farmaceutiche, compensi dovuti dall'utente a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura;
- c) soggiorni e permanenze all'esterno della comunità alloggio per disabili psichici;
- d) ausili e protesi ;
- e) assistenza dell'utente al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, ecc.)

La retta di mantenimento deve essere corrisposta mensilmente ed anticipatamente nei termini e con le modalità definiti dall'Amministrazione dell'Ente.

In caso di assenza dell'utente con retta privata dalla comunità alloggio per disabili psichici per periodi superiori a 7 giorni consecutivi, la retta di mantenimento verrà ridotta del 20% a partire dall'8° giorno. Dopo il 60° giorno di assenza l'utente perderà il diritto alla conservazione del posto, salvo casi eccezionali. In caso di ricovero ospedaliero l'assistenza e la cura della biancheria personale dell'utente deve essere garantita dai familiari.

La Direzione della comunità alloggio per disabili psichici non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli utenti nelle proprie stanze; la Direzione può svolgere funzione di depositario a titolo gratuito ai sensi degli artt. 1766 e segg. del Cod. Civ. dietro autorizzazione scritta dell'utente o dei suoi familiari.

La Direzione può provvedere alla riscossione della pensione per conto dell'utente, solo se autorizzato per iscritto.

Qualora le condizioni dell'utente non lo consentano e manchino i familiari, si provvederà con gli istituti tutelari previsti dalla legge.

Art. 12) Norma conclusiva.

L'Opera Pia si riserva la facoltà di cambiare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta, previa informazione nei confronti degli utenti, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

L'Utente qualora non accetti le suddette eventuali modifiche, dovrà lasciare il servizio.

**Opera Pia Casa di Ospitalità
“ A. Mangione “
Alcamo**

*Carta dei servizi
del Centro diurno
“ Vincenzo Ippolito “
Corso dei Mille 163
Alcamo*

Natura e finalità del servizio.

Il Centro diurno per anziani ed adulti inabili " V. Ippolito ", di proprietà e gestito dall'Opera Pia Casa di Ospitalità Mangione quale articolazione funzionale della rete di servizi ed interventi a favore della popolazione anziana, si pone come presidio socio-assistenziale a carattere semi-residenziale rivolto a 40 anziani residenti nel Comune di Alcamo e nei distretti limitrofi .

Il Centro, inserito nella rete dei servizi prevista dalla convenzione di programma sottoscritta tra l'Opera Pia e il Comune di Alcamo, ha le seguenti finalità :

- a. assicurare agli anziani frequentanti il Centro diurno un'assistenza di base per fornire una risposta ai bisogni primari e di socializzazione, con momenti di animazione, motricità , ecc.;
- b. garantire lo sviluppo di interventi riabilitativi tesi a contrastare la perdita delle capacità residue sia a livello motorio che psichico;
- c. realizzare momenti di socializzazione ed animazione, finalizzati al mantenimento dell'autonomia motoria, della manualità ed alla stimolazione della memoria;
- d. facilitare e favorire l'accesso e la frequenza alla struttura semi-residenziale;
- e. supportare le famiglie in cui i parenti dell'anziano non possono, per motivi lavorativi o personali, sostenere un'assistenza continuativa alla persona non autosufficiente.

Il Centro diurno garantisce una adeguata assistenza tutelare e infermieristica ed opera con gli utenti sulla base di piani di lavoro individualizzati che mirano ad ottenere la migliore qualità di vita possibile per l'anziano, favorendo la massima integrazione dello stesso nella sua famiglia e nel suo territorio di provenienza.

Il Centro diurno si rivolge alla seguente tipologia di utenti:

1. anziani parzialmente autosufficienti che necessitano di sorveglianza nell'arco della giornata;
2. anziani parzialmente autosufficienti con problemi di tipo relazionale e/o bisogno di sostegno psicologico;

3. anziani non autosufficienti lievi che presentano i problemi di cui ai punti 1. e 2. o comunque bisogni di mantenimento o recupero di abilità funzionale e bisogni di tipo assistenziale per lo svolgimento delle attività quotidiane non gestibili dal servizio di assistenza domiciliare;
4. anziani non autosufficienti medio - lievi con gli stessi problemi di cui al punto 3.
5. Adulti inabili bisogni di mantenimento o recupero di abilità funzionale e con problemi di tipo relazionale e/o bisogno di sostegno psicologico;

Il Centro diurno opera nel rispetto del principio dell'autodeterminazione individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione delle attività della vita comunitaria. Favorisce altresì i rapporti con la realtà territoriale della città attivando, dentro e fuori il servizio, momenti ed occasioni di incontro. Accoglie inoltre - riconoscendone il valore sociale - l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli) integrandolo nei propri programmi di intervento.

La Carta dei servizi.

La Carta dei Servizi fissa principi e criteri per l'erogazione delle attività socio-assistenziali e sanitarie, assicurando alla persona anziana ed ai familiari un'informazione chiara ed obiettiva sull'offerta dei servizi all'interno della struttura, stabilendo inoltre gli obiettivi generali ed i livelli di qualità a cui tendere.

E' quindi un importante strumento di comunicazione tra l'anziano ed i suoi familiari nei confronti dell'Ente gestore, contribuendo a costruire un'immagine corretta del servizio e del suo modo d'operare.

PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1) Eguaglianza ed imparzialità.

Il servizio offerto agli utenti del Centro diurno “ V. Ippolito “, è ispirato al principio di eguaglianza, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singolo anziano.

L’Opera Pia Mangione , quale gestore del Centro diurno, vigilerà affinché tali diritti siano espressi, mantenuti e riconosciuti a prescindere dal grado di autonomia del singolo utente.

Nessuna distinzione nell’erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

L’erogazione dei servizi è inoltre improntata a criteri di obiettività ed imparzialità.

Art. 2) Continuità.

L’assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni, nei tempi e nei modi comunicati preventivamente ad ogni singolo utente.

Qualora per causa di forza maggiore (es. sciopero del personale) si dovesse verificare una sospensione dell’attività programmata, l’Opera Pia Mangione si impegna a limitare al minimo il periodo di chiusura o di disservizio al fine di ridurre il più possibile i disagi per gli utenti e per le loro famiglie. In tali situazioni, (es.: sciopero del personale) l’Opera Pia si impegna ad avvertire gli utenti ed i loro familiari almeno 3 giorni prima nel caso in cui ne sia a conoscenza e, decorso tale termine, immediatamente nel momento in cui ne viene a conoscenza.

Art. 3) Partecipazione.

La realizzazione del servizio prevede la partecipazione degli utenti e dei loro familiari sia alla ricerca della migliore qualità del servizio che alla definizione dei singoli piani di assistenza individualizzati.

Al fine di promuovere la più ampia partecipazione alla gestione del servizio l'Ente attiverà periodici incontri ed assemblee con i soggetti e le istanze sociali interessate.

I familiari degli utenti saranno direttamente coinvolti nella definizione e gestione del piano di lavoro individualizzato relativo al proprio parente ed in generale nell'attivazione di iniziative collettive a favore dell'utenza.

Per facilitare e garantire lo scambio fra gli operatori del centro ed i parenti, il Responsabile promuoverà sistematici incontri (almeno due volte l'anno) finalizzati a verificare la situazione del singolo utente e del Centro diurno nel suo complesso nonché l'organizzazione dei servizi. La partecipazione a questi incontri è considerata fondamentale per assicurare la qualità e la precisione dell'intervento.

In ogni caso ed in ogni momento gli utenti ed i loro familiari possono presentare reclami, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente al Responsabile del Centro diurno, oppure al Segretario generale dell'Opera Pia .

Art. 4) Efficacia ed efficienza.

L'erogazione dei servizi è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

L'Opera Pia Mangione adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed elabora piani per il miglioramento della qualità del servizio, anche tramite l'organizzazione di periodici corsi di aggiornamento del personale.

STRUMENTI

Art. 5) Adozione standard.

L'Opera Pia Mangione si impegna a dotarsi degli standard di qualità e personale previsti nella fascia più elevata delle direttive regionali.

L'osservanza degli standard non può essere soggetta a condizioni. Essi sono derogabili solo ove risultino più favorevoli agli utenti.

L'Opera Pia svolgerà verifiche periodiche sul rispetto degli standard.

Gli standard sono periodicamente aggiornati, per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole sono adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti.

Art. 6) Semplificazione delle procedure.

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione dei servizi, l'Opera Pia Mangione provvede alla razionalizzazione, alla riduzione ed alla semplificazione delle procedure da essa adottate.

Ci si impegna a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornire gli opportuni chiarimenti su di essi.

Art. 7) Informazione degli utenti.

L'Opera Pia Mangione assicura la piena informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, in particolare:

- a) rende noto agli utenti, tramite appositi avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni tecniche per l'effettuazione dei servizi;
- b) informa gli utenti sul rispetto degli standard;

- c) informa tempestivamente gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio tramite comunicazione diretta ai loro familiari e/o avviso scritto.

In ogni caso, deve essere assicurata la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico.

Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri ed agli archivi e ad ottenere tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore e dal presente regolamento ed in particolare della legge sul rispetto della privacy.

A tal fine ci si può rivolgere all'Ufficio Amministrativo dell'Ente, presso il quale gli utenti possono essere informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

L'Ufficio riceve i reclami presentati dall'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente Carta. Al momento della presentazione del reclamo, l'Ufficio comunica all'utente il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, i mezzi dei quali l'utente dispone nel caso di risposta sfavorevole.

In esito al ricorso di cui al comma precedente, l'Ufficio riferisce all'utente, entro trenta giorni, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali l'Ente stesso provvederà alla rimozione delle irregolarità incontrate.

Per quanto riguarda l'inserimento al centro diurno e le relative condizioni economiche, la figura professionale di riferimento è l'assistente sociale del Comune di residenza dell'anziano che opera in collaborazione con l'assistente sociale Responsabile del Centro diurno.

Art. 8) Rapporti con gli utenti.

I dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, a portare ben visibile il tesserino identificativo con il nome e la qualifica, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

P A R T E I I

GESTIONE

Art. 9) Prestazioni garantite agli utenti

Il Centro diurno fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra di loro integrate, così articolato:

- Servizio Mensa (Colazione, pranzo e Cena)
- Servizio di Parrucchieria e Barberia
- Servizio di Podologia
- Servizio di Lavanderia e Stireria
- Servizio di Igiene alla persona (bagno settimanale)
- Servizio Medico ed Infermieristico
- Servizio di consulenza Sociale
- Servizio di Bus Navetta
- Attività di Animazione organizzata

Le prestazioni sopra indicate vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato dipendente dall'Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale per il quale l'Ente stesso si assume ogni responsabilità

Per quanto concerne le prestazioni di natura sanitaria, l'Opera Pia dispone di n° 2 Infermiere Professionali di ruolo che attraverso turni assicurano il servizio sia alla Casa di Riposo che al Centro Diurno ed un Medico Geriatra in rapporto di convenzione professionale che coordina il servizio sanitario .

Art. 10) Orari di apertura.

L'Ente gestore garantisce una fascia minima d'apertura del servizio dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 18, con chiusura la domenica pomeriggio. Eventuali allargamenti delle fasce orarie d'apertura, estensioni delle giornate d'apertura o eventuali ulteriori servizi attivati (apertura nei giorni festivi, ecc.) saranno comunicate agli utenti. Saranno contestualmente comunicati anche gli eventuali oneri a carico dell'utente connessi ai servizi attivati.

Art. 11) Procedure di ammissione al Centro diurno.

Le ammissioni al Centro diurno avvengono con le modalità previste dalla Convenzione di programma .

Le domande dovranno pervenire alla lista d'attesa del Centro Diurno .

L'ammissione avviene dopo l'espletamento di tutte le formalità previste

Prima dell'effettiva ammissione al servizio è necessaria la sottoscrizione dell'impegno da parte del richiedente e/o dei suoi familiari di rispettare la presente Carta dei servizi e la presentazione dell'eventuale documentazione sanitaria richiesta.

Le modalità di inserimento sono definite sulla base di un piano di lavoro individualizzato formulato dagli operatori dell'equipe del servizio in collaborazione con l'assistente sociale Responsabile del Centro e successivamente concordato con l'anziano ed i suoi familiari. La durata della permanenza al Centro diurno è definita dal suddetto piano di lavoro.

L'équipe del Centro diurno può discrezionalmente decidere l'interruzione della permanenza al Centro dell'utente le cui condizioni psichiche e/o fisiche non consentano un'adeguata assistenza da parte degli operatori del servizio o comunque arrechino disturbo agli altri utenti concordando tempi e modalità con il Servizio Sociale del Comune di appartenenza e con i familiari dell'anziano.

Art. 12) Diritti e doveri dell'utente.

L'utente del Centro diurno deve attenersi agli orari di apertura del servizio

L'équipe del servizio non è responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibili nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale.

Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.

Art. 13) Norma conclusiva.

L'Opera Pia Casa di Ospitalità " A. Mangione " di Alcamo si riserva la facoltà di cambiare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta, previa informazione nei confronti degli utenti, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

L'Utente qualora non accetti le suddette modifiche, dovrà lasciare il servizio.

**Opera Pia Casa di Ospitalità
“ A. Mangione “
Alcamo**

*Carta dei servizi
Assistenza Domiciliare
Corso 6 Aprile
Alcamo*

Natura e finalità del servizio.

Il servizio di assistenza domiciliare per anziani ed adulti inabili che L'Opera Pia Casa di Ospitalità Mangione intende gestire quale articolazione funzionale della rete di servizi ed interventi a favore della popolazione anziana, si pone come attività socio-assistenziale a carattere domiciliare rivolto agli anziani residenti nel Comune di Alcamo o/e nei distretti limitrofi .

Il Servizio, inserito nella rete dei servizi a seguito della sottoscrizione della convenzione di programma tra l'Opera Pia e i Comuni ricadenti nel distretto e in particolar modo il comune di Alcamo, ha le seguenti finalità :

- a. assicurare agli anziani inseriti un'assistenza di base per fornire una risposta ai bisogni primari e di socializzazione, con momenti di animazione, motricità, ecc.;
- b. garantire lo sviluppo di interventi riabilitativi tesi a contrastare la perdita delle capacità residue sia a livello motorio che psichico;
- c. supportare le famiglie in cui i parenti dell'anziano non possono, per motivi lavorativi o personali, sostenere un'assistenza continuativa alla persona non autosufficiente.

Il servizio garantisce una adeguata assistenza tutelare e infermieristica ed opera con gli utenti sulla base di piani di lavoro individualizzati che mirano ad ottenere la migliore qualità di vita possibile per l'anziano, all'interno della propria abitazione, favorendo la massima integrazione dello stesso nella sua famiglia e nel suo territorio di provenienza.

Il Servizio si rivolge alla seguente tipologia di utenti:

1. anziani parzialmente autosufficienti che necessitano di sorveglianza nell'arco della giornata ;
2. anziani parzialmente autosufficienti con problemi di tipo relazionale e/o bisogno di sostegno psicologico ;
3. anziani non autosufficienti lievi che presentano i problemi di cui ai punti 1. e 2. o comunque bisogni di mantenimento o recupero di abilità funzionale e bisogni di tipo assistenziale per lo svolgimento delle attività quotidiane ;
4. anziani non autosufficienti medio - lievi con gli stessi problemi di cui al punto 3.
5. Adulti inabili bisogni di mantenimento o recupero di abilità funzionale e con problemi di tipo relazionale e/o bisogno di sostegno psicologico ;

Il servizio opera nel rispetto del principio dell'autodeterminazione individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione delle attività quotidiane . Favorisce altresì i rapporti con la realtà territoriale della città attivando, dentro e fuori il servizio, momenti ed occasioni di incontro. Accoglie inoltre - riconoscendone il valore sociale - l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli) integrandolo nei propri programmi di intervento .

La Carta dei servizi.

La Carta dei Servizi fissa principi e criteri per l'erogazione delle attività dell'Assistenza domiciliare, assicurando alla persona anziana ed ai familiari un'informazione chiara ed obiettiva sull'offerta del servizio, stabilendo inoltre gli obiettivi generali ed i livelli di qualità a cui tendere.

E' quindi un importante strumento di comunicazione tra l'anziano ed i suoi familiari nei confronti dell'Ente gestore, contribuendo a costruire un'immagine corretta del servizio e del suo modo d'operare.

PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1) FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha come obiettivo principale salvaguardare l'autonomia degli individui e la loro permanenza nel proprio nucleo familiare o nella propria residenza, contrastando l'istituzionalizzazione nonché elevare la qualità della vita degli stessi ed evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione, mediante interventi di promozione del benessere, della salute individuale, della soddisfazione dei propri bisogni fondamentali.

L'Assistenza Domiciliare ha finalità prioritarie di prevenzione e determina la condizione di partenza entro cui i servizi rappresentano una risposta in termini evolutivi, in vista di un recupero personale e di un percorso di "inclusione" nella vita comunitaria delle persone destinatarie. A tal fine, il Servizio di Assistenza Domiciliare:

- assicura all'utente, attraverso l'adozione di adeguati strumenti di valutazione del bisogno, interventi che gli consentono di conservare la routine quotidiana, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma;
- favorisce, per quanto possibile, la permanenza dell'anziano, dell'inabile in età lavorativa, dei minori nel loro ambiente familiare e sociale;
- sostiene le potenzialità di cura della famiglia;
- Promuove il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane all'interno della loro comunità di appartenenza;
- sollecita la solidarietà, la prevenzione, il supporto ai Servizi Sociali, la crescita della Cooperazione e del Volontariato.

Gli interventi del Servizio di Assistenza Domiciliare mirano a contribuire:

- al mantenimento dell'equilibrio familiare, qualora sia minato da eccessivi oneri assistenziali verso qualcuno dei componenti;
- all'attivazione delle risorse personali, familiari e comunitarie;
- alla prevenzione ed al recupero di situazioni di emarginazione .
-

ART. 2) DESTINATARI

Sono destinatari del Servizio di Assistenza Domiciliare i cittadini che possiedono il requisito di residenza nel territorio comunale e/o in ambito provinciale , in particolare:

1. persone o nuclei familiari in condizioni di disagio o di parziale o totale non autosufficienza, che non sono in grado, anche temporaneamente, di garantire il soddisfacimento delle esigenze personali, domestiche e relazionali;
2. nuclei familiari con componenti a rischio di emarginazione, con particolare riguardo a soggetti in età evolutiva;
3. persone con ridotta o nulla autonomia per handicap e invalidità;
4. persone con ridotta o nulla autonomia per disturbi del comportamento e per handicap psichico lieve;

5. persone che vivono in situazioni di grave marginalità ed isolamento sociale;
6. anziani ultrasessantacinquenni;
7. minori di anni 18, portatori di handicap fisico, psichico e sensoriale, incapaci di compiere, senza assistenza continua, gli atti propri dell'età:

ART. 3) CARATTERE DEL SERVIZIO

Il Servizio si caratterizza per la filosofia dell'azione solidale su cui si fondano gli interventi finalizzati a costruire un progetto e non adempimenti.

L'obiettivo minimo del Servizio è la liberazione dal bisogno, mentre l'obiettivo finale è l'emancipazione della persona attraverso la costruzione di una situazione nuova, migliore, diversa. Nel fare ciò, l'organizzazione del Servizio Socio Assistenziale non può prescindere da un'idea di sviluppo della propria Comunità entro cui trovino spazio di affermazione le persone più deboli che, da una condizione di marginalità o di esclusione, siano aiutate a raggiungere la soddisfazione dei propri bisogni fondamentali o delle proprie aspirazioni umane.

Le prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare devono essere caratterizzate dalla temporaneità, complementarietà e sussidiarietà e devono essere erogate per il tempo, nel tipo e nella misura in cui il beneficiario e/o suoi parenti non siano in grado di soddisfare i bisogni relativi;

deve integrare le attività della persona assistita e/o dei familiari senza porsi nell'ottica della "sostituzione".

Le funzioni del Servizio di Assistenza Domiciliare si concretizzano in:

- a) attività di primo contatto, di accoglienza, consulenza, orientamento e raccolta delle richieste, predisposizione di relazioni e documenti necessari;
- b) accertamento della necessità degli interventi di Assistenza Domiciliare;
- c) costruzione di un programma personalizzato di "intervento" per i cittadini in difficoltà, con il quale viene individuato il percorso di liberazione dal bisogno e l'elaborazione delle risposte in termini di aiuto personale, sostegno sociale, risorse comunitarie da attivare;
- d) rilevazione e monitoraggio della "domanda sociale";
- e) gestione del "credito solidale".

ART. 4) PERSONALE

- Il funzionario amministrativo referente svolge funzioni di raccordo con i Servizi Sociali Comunali, con particolare riguardo ai collegamenti funzionali con gli altri Servizi del territorio, e di coordinamento degli operatori sociali per il buon andamento del servizio .
- L'Assistente sociale coordina il Servizio e predispone in collaborazione con gli altri operatori, con i familiari e con lo stesso utente il piano individuale per il superamento della condizione di bisogno e per la reinclusione nei circuiti partecipativi della comunità locale.

Il personale dipendente impegnato nel Servizio a seguito di convenzioni o altre forme contrattuali con la P.A. sarà così composto:

- l'Assistente domiciliare che attua le prestazioni domestiche nel quadro degli obiettivi stabiliti nel piano di intervento; pone particolare attenzione alle dinamiche relazionali e lavora nell'ottica del coinvolgimento diretto della persona destinataria nelle attività domestiche e nelle attività esterne relative alla vita quotidiana, svolge prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e coincidano con quelle svolte normalmente dai familiari. Si tratta di attività non legate a

situazioni di rischio specifico e non separabili da un'attività integrata di assistenza alla persona;

- il Terapista della riabilitazione effettua prestazioni di tipo fisioterapico ed altre prestazioni riabilitative sulla base del programma individualizzato e si raccorda con i medici specialisti.

Il Servizio può essere integrato con prestazioni di tipo educativo, in particolare, a favore di soggetti minori o handicappati.

ART. 5) ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare viene attivato a seguito di segnalazione formale da parte di:

1. utente;
2. familiare;
3. parente;
4. vicino;
5. medico di base;
6. organizzazioni di volontariato;
7. Servizi Sociali del Comune ;
8. AUSL ;
9. altri servizi.

L'Assistente Sociale dell'Ente effettua una verifica sulla effettiva esistenza delle condizioni evidenziate nella segnalazione.

PARTE II

GESTIONE

ART. 6) MODALITA' DI AMMISSIONE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

L'ammissione al Servizio di Assistenza Domiciliare prevede la presentazione agli uffici competenti di una domanda, redatta su apposito modulo predisposto dai Servizi Socio-Assistenziali.

Le domande, inviate secondo le modalità ed i termini previsti nell'apposito bando pubblicato, potranno essere accolte anche nel corso dell'anno fino ad esaurimento dei fondi disponibili.

L'istanza deve essere corredata dalla dichiarazione sostitutiva delle condizioni economiche del nucleo familiare redatta su modello approvato con Decreto Ministeriale 29 luglio 1999 e dalla documentazione, attestante il grado di autonomia dei soggetti destinatari del Servizio di Assistenza Domiciliare, resa da Enti Pubblici.

A seguito della presentazione della documentazione richiesta saranno effettuati controlli a campione delle dichiarazioni fornite dai richiedenti ed un'analisi del grado di autonomia del soggetto. In base agli elementi emersi, sarà assegnato il Servizio di Assistenza Domiciliare con le indicazioni relative ai servizi/interventi da attivare in favore del richiedente.

ART. 7) PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL COSTO DEL SERVIZIO

Come previsto dal Piano Regionale Socio Assistenziale, la contribuzione degli utenti per i servizi pubblici a domanda individuale, disposta dall'articolo 3 del Decreto Legge n. 786/1981, convertito in Legge n. 51/1982, è dovuta anche per il servizio di Assistenza Domiciliare. Gli utenti concorrono alla copertura dei costi degli interventi. E' fatta salva la facoltà dell'Ente di intervenire senza oneri a carico degli utenti in presenza di specifici progetti, valutati strategici o sperimentali o innovativi per la tutela e la promozione di particolari situazioni. Va, in ogni caso, riservata alla disponibilità del cittadino utente per esigenze personali una quota di reddito la cui misura minima non può essere inferiore alla metà della soglia di reddito di povertà stabilita secondo i parametri di cui all'art. 6, comma 2, del D.Lgs. n. 237/1998. La quota di contribuzione al costo del Servizio va stabilita in relazione alla situazione economica dei soggetti richiedenti, i cui criteri di valutazione sono definiti sulla base del D.Lgs. n. 109/1998.

La contribuzione dagli utenti ha carattere non generalizzato. Il Comune di Appartenenza definisce i criteri per la partecipazione degli utenti alle spese prevedendo una contribuzione economica differenziata in relazione alle condizioni socio-economiche degli utenti, delle famiglie ed a tutela delle fasce sociali meno abbienti, tenendo anche conto della rilevante funzione sociale cui assolve il Servizio in oggetto. I nuclei familiari, che versano in situazioni economiche e socio-ambientali particolari e che si fanno carico dell'assistenza di un congiunto non autosufficiente totale non inserito in Residenza Sanitaria Assistita, potranno usufruire di un'esenzione pari al 20% della quota stabilita per la fruizione del Servizio di Assistenza Domiciliare.

I destinatari del Servizio di Assistenza Domiciliare partecipano alla spesa in base all'ammontare dell'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), ai sensi del Decreto Legislativo n. 109/1998 e secondo quanto disposto dal Regolamento delle Prestazioni Sociali Agevolate.

La valutazione della situazione economica del richiedente è determinata con riferimento al nucleo familiare, composto dal richiedente medesimo, dai soggetti con i quali convive, da quelli considerati a suo carico ai fini IRPEF.

Alla presentazione della documentazione di cui all'articolo 6, dopo l'individuazione della tariffa a suo carico, l'utente provvederà al pagamento secondo le modalità definite dall'Ufficio competente.

ART. 8) CESSAZIONE O SOSPENSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare cessa in caso di:

- intervenuta insussistenza dei requisiti di cui all'art. 2;
- richiesta scritta dell'utente o di chi ne fa le veci;
- ricovero in Istituto;
- decesso.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può essere sospeso in caso di:

- ricovero ospedaliero;
- soggiorno da parenti;
- soggiorni climatici.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può essere ridotto o ampliato negli accessi, nel numero delle ore e delle prestazioni, in relazione alle variazioni delle necessità dell'utente, verificate dal Settore "Servizi Socio Assistenziali".

ART. 9) PRESTAZIONE DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Le finalità di cui all'art. 1 si perseguono mediante le prestazioni di assistenza domiciliare .

Sono, tuttavia, prestazioni fondamentali del Servizio di Assistenza Domiciliare:

- Prestazioni di tipo domestico;
- Prestazioni fisioterapiche;
- Prestazioni educative;
- Prestazioni di socializzazione.

ART. 10) RAPPORTI CON ALTRI ENTI ED ISTITUTI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare opera con l'obiettivo di integrarsi con gli altri Servizi nel territorio, con gruppi di volontariato e con operatori di altri Enti. Qualora l'utente del Servizio di Assistenza Domiciliare necessiti contemporaneamente di prestazioni assistenziali e sanitarie è da prevedere la formulazione di un piano di lavoro comune dei Servizi coinvolti, nel rispetto delle specificità, del ruolo e delle responsabilità di ciascun Ente.

Infatti, il Servizio di Assistenza Domiciliare opera con l'obiettivo di realizzare una piena integrazione programmatica ed operativa tra Servizi sanitari e socio-assistenziali.

ART. 11) INDICATORI DI QUALITÀ

I criteri di qualità saranno direttamente legati agli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del Servizio da parte dell'utente. Il Servizio è pensato come un sistema formato da tre componenti:

- all'utente dev'essere assicurato un intervento tempestivo;
- all'utente dev'essere garantito il rispetto della sua persona;
- all'utente dev'essere garantita facilità di accesso al Servizio.

Gli indicatori di qualità applicati nel Servizio saranno:

- il grado di conoscenza sulle modalità di accesso al Servizio manifestato dagli utenti;
- i giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la risposta del Servizio;
- il grado di soddisfazione degli utenti su cortesia e disponibilità degli operatori.

L'intervento sociale del Servizio di Assistenza Domiciliare sarà valutato quale processo in grado di produrre cambiamento.

Art. 12) Norma conclusiva.

L'Opera Pia Casa di Ospitalità " A. Mangione " di Alcamo si riserva la facoltà di cambiare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta, previa informazione nei confronti degli utenti, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

L'Utente qualora non accetti le suddette modifiche, dovrà lasciare il servizio.