



FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"

CARTA DEI SERVIZI

# CARTA DEI SERVIZI SAD



# RSA SAN REMIGIO

## FONDAZIONE IL CERCHIO ONLUS

Residenza Sanitaria Assistenziale

San Remigio

Busto Garolfo



## Sommario

➤ LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
➤ LA FONDAZIONE IL CERCHIO ONLUS .....	3
➤ IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E L. 162/98 (SAD) .....	3
➤ LA RICHIESTA DI ACCESSO AL SERVIZIO .....	3
➤ EROGAZIONE DEL BUONO SERVIZIO E PREDISPOZIONE DEL PAI .....	4
➤ PRESA IN CARICO .....	4
➤ L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	4
➤ MODALITA' DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO .....	4
➤ REGOLAMENTAZIONE SITUAZIONI DI MANCATO PREAVVISO .....	5
➤ VALUTAZIONE E MONITORAGGIO .....	5
➤ COSTO SERVIZIO .....	5
➤ PRESTAZIONI DI BASE .....	5
➤ GESTIONE TENUTA CHIAVI DI CASA UTENZA SAD .....	5
➤ PRESTAZIONI MIGLIORATIVE .....	6
➤ SERVIZIO INFORMATIVO .....	6
➤ ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....	6
➤ STRUMENTI PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITA' PERCEPITA .....	6
➤ RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	7
➤ COME CONTATTARCI .....	7



➤ **LA CARTA DEI SERVIZI**

La stesura di questo documento, fa riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi); alla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; ed alla Legge Regionale n. 23/2005 "Sistema integrato dei servizi alla persona".

La Carta dei Servizi, favorisce la conoscenza dei servizi, ai cittadini che ne sono i destinatari e quindi di valutare la qualità delle attività erogate dalla Fondazione Il Cerchio Onlus.

➤ **LA FONDAZIONE IL CERCHIO ONLUS**

La Fondazione Il Cerchio Onlus è nata per volontà dei Comuni di Canegrate e Busto Garolfo.

La Fondazione Il Cerchio Onlus si avvale di un gruppo tecnico misto Fondazione-Comuni e della commissione intercomunale di controllo per la verifica del buon andamento; questa connessione dà vita ad una realtà di servizio trasparente, responsabile e corretta in grado di concentrare i propri sforzi verso il benessere della collettività attraverso la cura delle persone fragili.

➤ **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E L. 162/98 (SAD)**

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD), è l'insieme di prestazioni di sostegno, di completezza da parte di personale in possesso dei requisiti di legge, che mirano al miglioramento della qualità di vita delle persone anziane e soggetti fragili.

L'accreditamento riguarda i servizi di assistenza domiciliare, i piani personalizzati ex Legge 162/1998 – (*gestione diretta – a favore delle persone con disabilità grave*).

Possono usufruire del SAD i cittadini residenti nel Comune di Busto Garolfo.

➤ **LA RICHIESTA DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Per accedere al servizio è necessario presentare domanda ai Servizi Sociali del Comune di Busto Garolfo, tramite i moduli a tale scopo predisposti e da loro forniti. Ogni singola istanza viene valutata nella sua globalità dal Servizio Sociale, che ne stabilisce l'idoneità del beneficiario.



Prima dell'accoglimento della domanda, l'Assistente Sociale comunale insieme alla Referente SAD effettuano una visita domiciliare per la valutazione del bisogno e la conoscenza dell'utente che si trova in condizione di fragilità. Una volta effettuata la visita domiciliare si procede con l'attivazione del servizio secondo i tempi e modalità stabiliti, non oltre i 5 giorni lavorativi.

➤ **EROGAZIONE DEL BUONO SERVIZIO E PREDISPOSIZIONE DEL PAI**

L'Assistente Sociale del Comune, una volta stabilita l'ammissione al servizio, presenta all'utente la relativa Carta dei Servizi. L'attivazione dell'intervento viene quindi comunicata al Referente del Servizio SAD della Fondazione Il Cerchio Onlus, ed inviata a mezzo mail al Coordinatore del Servizio.

La Fondazione Il Cerchio Onlus riceve via mail la seguente modulistica:

- 1 Piano Assistenziale Individuale (PAI) dove è definita la tipologia, le modalità, e i termini dell'intervento assistenziale.
- 2 Richiesta di attivazione del SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare).
- 3 Dati anagrafici dell'utente preso in carico.

➤ **PRESA IN CARICO**

Ultimata la richiesta di attivazione del servizio, corredata dal PAI, il Referente SAD avvia l'attività, nel rispetto dei tempi previsti. La presa in carico prevede un rapporto di condivisione di orario di accesso tra l'utente e l'operatore.

➤ **L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

L'operatore, o gli operatori, incaricati di gestire gli interventi presso ogni utente svolgono le attività definite nel PAI. I collaboratori sono tenuti al segreto professionale relativamente a ciò di cui vengono a conoscenza durante lo svolgimento del lavoro.

➤ **MODALITA' DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

La persona che intende sospendere il servizio temporaneamente o definitivamente deve inviare via mail alla Fondazione Il Cerchio ONLUS, che procederà successivamente a comunicarlo al servizio sociale comunale.

La sospensione può avvenire anche nei casi di mancato pagamento, reiterato nel tempo, da parte del servizio sociale comunale in accordo con l'ente erogatore del servizio, con avviso di sospensione 15 giorni prima.



➤ **REGOLAMENTAZIONE SITUAZIONI DI MANCATO PREAVVISO**

Qualora la persona intende sospendere un accesso programmato deve comunicarlo per tempo alla Referente SAD. Se la comunicazione di sospensione avviene entro le 24h, il costo del servizio verrà comunque addebitato, tranne per le situazioni di emergenza improvvisa (ricoveri in Pronto Soccorso).

➤ **VALUTAZIONE E MONITORAGGIO**

Parte fondamentale del processo di esecuzione del servizio è: il monitoraggio in itinere, la verifica ed il controllo delle attività, che si configura attraverso una pluralità di strumenti. Il personale della Fondazione Il Cerchio Onlus svolge un ruolo fondamentale nella verifica costante delle condizioni dell'utenza in carico.

Tramite il Referente e l'Assistente Sociale si fa rete sul territorio al fine di una presa incarico globale e migliorativa dell'utente.

➤ **COSTO SERVIZIO**

Il costo del servizio è determinato in base all'ISEE.

Qualora non si voglia presentare l'ISEE o lo stesso sia maggiore di 30.000,00 il costo è di 19,60€/h

➤ **PRESTAZIONI DI BASE**

Le prestazioni sono fornite al beneficio del beneficiario. Gli interventi tesi al soddisfacimento dei bisogni essenziali prevedono l'erogazione di prestazioni quali: assistenza e cura della persona (alzata, messa a letto, igiene personale, mobilitazione), riordino dell'ambiente dopo aver prestato servizio lavorativo professionale.

Per le situazioni segnalate dai servizi sociali, le prestazioni aggiuntive possono essere: supporto alla preparazione pasti al domicilio, compagnia tesa all'incentivazione dei rapporti interpersonali e alla partecipazione alla vita comunitaria, igiene ambientale, disbrigo pratico e semplici commissioni (prenotazioni CUP, ritiro ricette, acquisto farmaci e/o spesa alimentare, supporto per compilazione documenti amministrativi, etc.).

➤ **GESTIONE TENUTA CHIAVI DI CASA UTENZA SAD**

Qualora il singolo utente, per situazioni di bisogno e fragilità, decida di lasciare le chiavi di casa all'operatrice SAD, è tenuto a firmare un consenso in cui verrà specificato che le operatrici sono esonerate da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta nei confronti di cose e persone. L'ente erogatore ha l'obbligo di comunicarlo al servizio sociale comunale.



➤ **PRESTAZIONI MIGLIORATIVE**

Il miglioramento del servizio verrà attuato tramite valutazione derivata dal colloquio diretto con gli utenti e dai questionari di valutazione del servizio distribuiti dal Comune.

➤ **SERVIZIO INFORMATIVO**

L'ufficio individuato dalla Fondazione Il Cerchio Onlus, quale sede dello Sportello Informativo per i cittadini, è posizionato presso gli uffici sociali del Comune di Busto Garolfo.

➤ **ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Tutti i servizi offerti saranno svolti di norma, in orario diurno nella fascia compresa tra le 7.00 e le 20.30, dal lunedì al venerdì; sabato dalle 7.00 alle 13.00, escluso i festivi.

La presa in carico avviene entro 24 ore dalla sottoscrizione del PAI (accettazione della richiesta). In casi eccezionali, su motivata richiesta, potranno essere concordati con la famiglia o con il servizio orari diversi.

➤ **STRUMENTI PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ PERCEPITA**

Il questionario di gradimento predisposto e dispensato dal Comune è uno strumento d'indagine standardizzato, la cui somministrazione avviene periodicamente, di norma una volta all'anno. Il questionario può essere compilato dall'utente stesso del servizio o dai parenti/familiari/legale rappresentante.

Lo strumento proposto prevede una valutazione relativa ai temi relativi al servizio:

- Tempi di accesso al servizio
- Disponibilità e cortesia degli operatori
- Orari degli interventi
- Rispetto degli orari da parte degli operatori
- Capacità degli operatori di svolgere professionalmente il proprio lavoro
- Stabilità del gruppo degli operatori
- Rispetto della riservatezza da parte del personale
- Capacità del personale di ascoltare e dare risposta alle esigenze dell'utente.



**FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"**

**CARTA DEI SERVIZI**

➤ **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

I referenti del Servizio sono disponibili ad ascoltare utenti e familiari ed a favorirne la partecipazione diretta al fine di promuovere un processo di miglioramento continuo del servizio.

Le segnalazioni potranno essere effettuate in forma cartacea, consegnate direttamente all'operatore o alla Referente del servizio e telefonicamente al numero sottostante; è possibile in alternativa inviare una mail al seguente indirizzo: [referentedomiciliare@fondazioneilcerchio.it](mailto:referentedomiciliare@fondazioneilcerchio.it).

➤ **COME CONTATTARCI**

Per avere ulteriori informazioni sul servizio, è possibile contattare dal lunedì al venerdì al 327/2609585 nella fascia oraria dalle 7.00 alle 17.00

Via ALFREDO Di Dio 14 20038  
BUSTO GAROLFO (MI)

---

TEL. 0331-536944/6

MAIL: [INFO@FONDAZIONEILCERCHIO.IT](mailto:INFO@FONDAZIONEILCERCHIO.IT)

[WWW.RESIDENZASANREMIGIO.IT](http://WWW.RESIDENZASANREMIGIO.IT)