



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

La Fondazione "Il Cerchio" ONLUS

Il Servizio di Assistenza Domiciliare e L. 162/98

- La richiesta di accesso al servizio
- Erogazione del buono servizio e predisposizione del PAI
- Presa in carico
- L'erogazione del servizio
- Valutazione e monitoraggio

Le prestazioni di base

Prestazioni migliorative

Servizio informativo

Orari e tempi di attivazione del servizio

Standard di qualità e indicatori

- Strumenti per il monitoraggio della qualità percepita

Impegno verso i cittadini e codice etico

Reclami e segnalazioni

Come contattarci



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".

LA FONDAZIONE "IL CERCHIO" ONLUS

La Fondazione "Il Cerchio ONLUS" è nata per volontà dei Comuni di Canegrate e Busto Garolfo. Si avvale di un gruppo tecnico misto Fondazione-Comuni e della commissione intercomunale di controllo per la verifica del buon andamento.

Questo per dare 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 dei servizi di aiuto, da parte di personale in possesso dei requisiti di legge, che mirano al miglioramento della qualità di vita delle persone anziane con disabilità 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. Ogni singola istanza, viene valutata nella sua globalità, dal Servizio Sociale, che ne stabilisce l'idoneità del beneficiario.

EROGAZIONE DEL BUONO SERVIZIO E PREDISPOSIZIONE DEL PAI

L'Operatore Sociale del Comune, una volta stabilita l'ammissione al servizio, presenta all'utente l'elenco dei soggetti accreditati, corredato delle relative Carte dei Servizi, affinché questi possa scegliere a chi affidarsi per l'erogazione del servizio. L'attivazione dell'intervento viene quindi comunicata al Coordinatore della Fondazione "Il Cerchio".

Contestualmente, sulla base della conoscenza del caso o delle indicazioni ricevute l'Operatore Sociale predisponde insieme all'utente il Piano Assistenziale Individuale (PAI) dove è definita la tipologia, le modalità, e i termini dell'intervento assistenziale.

Il PAI verrà inviato dall'Assistente sociale alla Fondazione, che prenderà in carico il Servizio.

PRESA IN CARICO

Ultimata la richiesta di attivazione del servizio, corredata dal PAI, il Coordinatore avvia l'attività, nel rispetto dei tempi previsti. La presa in carico si perfeziona con l'abbinamento 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.

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" svolge un ruolo fondamentale nella verifica costante delle condizioni dell'utenza in carico.

Tramite il Coordinatore e l'assistente sociale si fa rete sul territorio al fine di una presa in carico globale e migliorativa dell'utente.

PRESTAZIONI DI BASE

Le prestazioni, sono fornite al domicilio 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, mobilizzazione), riordino della casa, supporto alla preparazione pasti nel domicilio, compagnia tesa all'incentivazione dei rapporti interpersonali e alla partecipazione alla vita comunitaria, disbrigo pratiche e semplici commissioni (prenotazioni CUP, ritiro ricette, acquisto farmaci e/o spesa alimentari, supporto per compilazione documenti amministrativi, ecc.).

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", 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 20.00, dal lunedì al sabato, in modo flessibile e sulla base dei bisogni dei singoli utenti.

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.

Lo strumento proposto, prevede una valutazione relativa ad un ampio spettro di temi relativi al servizio:

- Tempi di accesso al servizio
- Disponibilità e cortesia degli operatori
- Orari degli interventi
- Rispetto degli orari da parte degli operatori



FONDAZIONE "IL CERCHIO ONLUS"

CARTA DEI SERVIZI

- Capacità degli operatori di svolgere bene 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.

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 coordinatrice del servizio e telefonicamente.

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. 0331-536944/6FAX. 0331-561378

MAIL: INFO@RESIDENZASANREMIGIO.IT

WWW.RESIDENZASANREMIGIO.IT