

ORIGINALE

Deliberazione N. 91
in data 28/12/2009
Prot.



COMUNE DI GUALTIERI
PROVINCIA DI REGGIO EMILIA

Verbale di Deliberazione del Consiglio Comunale

Sessione Pubblica di CONSIGLIO 1°convocazione-seduta Pubblica

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI ALLA PERSONA

L'anno duemilanove, addì ventotto del mese di dicembre alle ore 21.00 nella Residenza Municipale per riunione di Consiglio
Eseguito l'appello, risultano:

Presenti:		Assenti:	
MAESTRI MASSIMILIANO	Sindaco	MAZZONI FRANCESCO	Consigliere
BONVICINI VISCARDO	Consigliere		
MORI MAURIZIO	Consigliere		
VERONESI ANTONELLA	Consigliere		
PANIZZI ANDREA	Consigliere		
TEODORI PIETRO	Consigliere		
LASAGNA MARCO	Consigliere		
DONELLI MASSIMO	Consigliere		
MAIONE ANNIBALE	Consigliere		
IEMBO GIOVANNI	Consigliere		
PANIZZI GIAN PAOLO	Consigliere		
ROSSI GIORGIO	Consigliere		
IOTTI GIOVANNI	Consigliere		
FONTANESI FAUSTO	Consigliere		
SIMONAZZI FULVIO	Consigliere		
FERRARINI PAOLO	Consigliere		
Totale Presenti:	16	Totale Assenti:	1

Sono altresì presenti i seguenti Assessori: MORI AMADIO, BERGAMINI RENZO, BIANCHI LIVIA, COCCONI LUANA, VILLANI FRANCESCO.

Assiste alla seduta il Sig. GANDELLINI Dott. STEFANO Segretario del Comune.

Il Sig. MAESTRI MASSIMILIANO, nella sua qualità di Sindaco, constatato legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la seduta e, previa designazione a Scrutatori dei Consiglieri:

.....

invita il Consiglio a discutere e deliberare sull'oggetto sopraindicato, compreso nell'odierna adunanza.

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI ALLA PERSONA

Il Sindaco Maestri Massimiliano illustra l'argomento di cui al presente punto all'ordine del giorno.

L'Assessore Cocconi dice che nella Carta dei Servizi sono indicati i valori fondanti dei servizi erogati. Vengono indicati i principi secondo i quali si svolgono i servizi. L'orientamento culturale è la domiciliarietà. Si dà la possibilità ai famigliari di presentare reclami.

Il consigliere Ferrarini dice che la Carta dei Servizi rientra nel pacchetto della stipula della convenzione e ci sono valori in cui è difficile non riconoscersi. Il mio voto è contrario in quanto rientra all'interno di una operazione di esternalizzazione e depubblicizzazione dei servizi. Volevo capire chi raccoglie i dati degli indicatori della qualità e chi li interpreta.

Il consigliere Iotti dice che condividiamo la carta dei servizi ma essendo contrari all'Asp, votiamo contrari alla Carta dei Servizi essendo contrari all'Asp.

Il Sindaco Maestri dice che la carta dei servizi è funzionale a quello che viene dopo, ma non è solo per l'argomento che viene dopo. La carta dei Servizi è prevista dalla L. 328/2000. Questo documento non serve solo per approvare il trasferimento del domiciliare, ma è un documento previsto per legge. Nel documento si spiegano i livelli qualitativi dei servizi. L'Amministrazione aveva già cominciato a costruire un documento di questo tipo. L'Asp non è formalmente certificata, ma valutata direttamente dai cittadini e dalle Amministrazioni committenti. Sono indicatori della qualità che possono essere valutati al di là delle procedure di certificazione.

Il consigliere Bonvicini dice che la domanda era precisa. La fatturazione viene fatta direttamente dall'Asp ai fruitori. Il Comune ha un'attività di regolazione dell'Asp e nel qual caso anche gli indicatori potranno essere chiesti dal Comune. Al fine di garantire che il Comune rimanga ente regolatore dell'Asp, questa carta dei servizi potrebbe essere trasformata in un depliant di sintesi, spiegando cosa fa il Comune e l'Asp e questo rientrerebbe in quello che fa il Comune come qualità.

Il Sindaco Maestri dà mandato a Cocconi di realizzare questa pubblicazione divulgativa

Nessun altro chiede la parola

Indi

IL CONSIGLIO COMUNALE

PREMESSO che:

- la Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi

e servizi sociali" ha avviato un percorso di programmazione e di organizzazione dei servizi sociali a livello locale, favorendo un alto livello di integrazione nel territorio e, conseguentemente rafforzando la qualità dei servizi,

- l'art. 13 della predetta Legge prevede, quale mezzo a favore del cittadino per tutelare i propri diritti, che ogni ente erogatore di servizi provveda ad adottare una carta dei servizi sociali nella quale vengano definiti criteri di accesso, modalità di funzionamento, procedure di tutela dei cittadini ed organi di valutazione;

- il processo di cambiamento ed evoluzione dei servizi sociali, avviato dalla Legge 328/2000 e rafforzato dalla riforma del Titolo V della Costituzione, ha rafforzato la figura degli enti locali in particolar modo i Comuni, nella gestione dei servizi, donando agli stessi maggior autonomia in considerazione di uno sviluppo territoriale che tenga conto delle caratteristiche della zona di riferimento e delle proprie peculiarità;

VISTA la Legge Regionale n. 2/2003 " Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali " ed in particolare l'art. 32 il quale prevede che i soggetti gestori adottino la carta dei servizi al fine di tutelare gli utenti, assicurare l'informazione e la partecipazione degli stessi e la trasparenza nell'erogazione dei servizi;

PRESO ATTO che.

- obiettivo principale della carta dei servizi è quello di aumentare la partecipazione degli utenti e la loro capacità di valutazione del servizio offerto, e che la redazione di una carta dei servizi secondo i criteri predetti rappresenta un incremento della capacità di controllo democratico da parte della comunità;

RITENUTO di articolare la carta in parti distinte comprendenti le seguenti specificazioni:

- la mission dell'ente,
- il contenuto e le modalità di erogazione,
- gli elementi che influiscono sulla qualità dei servizi,
- le modalità di partecipazione e valutazione dei servizi da parte dell'utenza;

VISTA la Carta dei Servizi allegata al presente atto che ne forma parte integrante e sostanziale;

VISTO il parere favorevole espresso ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs 267/2000 dal responsabile del servizio interessato in ordine alla regolarità tecnica dell'atto ;

VISTI gli esiti della votazione espressa in forma palese che di seguito si riportano:

Componenti il Consiglio presenti n. 16; votanti n.13; favorevoli n.12; contrari n. 1 (cons. sig. Ferrarini Paolo); e astenuti n. 3 (conss. sigg. Fontanesi Fausto, Iotti Giovanni, Simonazzi Fulvio);

VISTI gli esiti della votazione, che di seguito si riportano, per la immediata eseguibilità dell'atto:

Componenti il Consiglio presenti n. 16; votanti n.13; favorevoli n.12; contrari n. 1 (cons. sig. Ferrarini Paolo); e astenuti n. 3 (conss. sigg. Fontanesi Fausto, Iotti Giovanni, Simonazzi Fulvio);

DELIBERA

- 1) di approvare la Carta dei Servizi allegata al presente atto e che ne forma parte integrante e sostanziale;
- 2) Di prendere atto che dalla presente deliberazione non deriva alcun impegno di spesa;
- 3) di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D.Lgs. 267/2000.

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La presente Carta dei Servizi alla Persona assume come propri i principi informativi e la concezione dinamica a cui quella si ispira, ne condivide i principi di partecipazione ed il concetto che la conoscenza permette un utilizzo appropriato ed equo dei Servizi.

E' un documento per definizione in continua evoluzione, che è destinato a vedere il cambiamento dei servizi che ora presenta e ad essere integrato dalla nascita di altri, per una rete sempre più qualificata, efficiente, personalizzata. La Carta dei Servizi intende offrire ai cittadini la visione dei servizi territoriali, semiresidenziali e residenziali offerti alla popolazione del Comune di Gualtieri. Si rinvia alla Carta dei Servizi del Comune per i procedimenti amministrativi gestiti direttamente dagli Uffici Amministrativi dei Servizi alla Persona del Comune di Gualtieri.

SERVIZI ALLA PERSONA COMUNE DI GUALTIERI

INDICE

Introduzione	pag. 1
CAPITOLO 1	
Il Sistema dei Valori	pag. 4
1. Principi Fondamentali del Servizio Pubblico	pag. 4
2. Principi Fondamentali dei Servizi alla Persona	pag. 6
3. Deontologia Professionale nei Servizi alla Persona	pag. 7
CAPITOLO 2	
La Carta dei Servizi	pag. 10
1. L'ufficio dei Servizi alla Persona	pag. 10
2. Modalità di ammissione ai Servizi	pag. 11
3. Tempi di inserimento nei Servizi	pag. 12
4. Servizi dell'Ufficio Servizi alla Persona:	
• Servizio sociale professionale	pag. 12
• Assegno di Cura	pag. 13
• Assistenza Domiciliare e Servizi di Supporto	pag. 14
• Trasporto Sociale	pag. 15
• Pasto	pag. 15
• Stanza del Tesoro	pag. 15
• Centro Diurno per Anziani	pag. 16
• Casa Protetta "Felice Carri"	pag. 17

5. Dimissioni dai Servizi	pag. 18
6. Informazione e Partecipazione	pag. 18
7. Tutela degli Utenti	pag. 19
8. Le Rette	pag. 19
9. Indicatori della Qualità	pag. 19

IL SISTEMA DEI VALORI

La necessità di una cultura di attenzione alla Persona nei Servizi viene promossa e sostenuta a livello politico e istituzionale dalle normative; essa, per orientare concretamente i Servizi, ha bisogno di riferirsi ad un Sistema di Valori coerente e condiviso.

Coerentemente a tale cultura, i Servizi alla Persona pongono al centro delle proprie attività il sostegno, l'assistenza, la cura e la riabilitazione della Persona nella sua dimensione globale; in tali servizi i valori di riferimento non possono che essere i valori assoluti comuni ai codici etici di tutte le professioni che pongono l'uomo al centro dell'azione, e cioè:

1. Il riconoscimento della dignità umana, quale attributo intrinseco alla persona come tale, indipendentemente dalle sue condizioni sociali, culturali, civili o carismatiche.
2. Il riconoscimento della libertà dell'uomo, intesa come possibilità di compiere scelte autonome e di potersi esprimere e realizzare come persona nella sua unicità e globalità.

Con tale visione, si propone un quadro di principi fondamentali di riferimento assunti a livello politico-istituzionale gestionale e professionale che abbia come comune denominatore la centralità della Persona, ma che si articoli in relazione agli impegni specifici del Politico, del Gestore e dell'Operatore:

1. Principi Fondamentali del Servizio Pubblico
2. Principi Fondamentali dei Servizi alla Persona
3. Deontologia Professionale nei Servizi alla Persona.

1. Principi Fondamentali del Servizio Pubblico

I principi fondamentali ai quali si ispira il comportamento di ogni servizio pubblico del Comune Gualtieri, in linea con i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" di cui alla direttiva del 27 gennaio 1994:

1. 1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. Nell'erogazione dei servizi agli utenti nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

1.2. Imparzialità

I servizi ispirano i propri comportamenti e le attività svolte a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. A tal fine, il Comune si impegna a fissare preventivamente i criteri di accesso ai servizi ed a pubblicizzare le condizioni che danno luogo al pagamento di questi.

1.3. Continuità

L'erogazione dei Servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati, adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

1.4. Diritto di scelta

Il diritto di scelta si esplica nel riconoscimento all'utente di un ruolo interattivo con i Servizi, nel rispetto per la sua Persona, le sue scelte, le sue azioni, i suoi valori. Il diritto di scelta si fonda sull'informazione, condizione necessaria per un utilizzo appropriato dei Servizi. A tale riguardo, la normativa sancisce per gli erogatori dei servizi il dovere di informare i destinatari degli stessi sulle diverse prestazioni di cui possono usufruire, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità di erogazione per effettuare le scelte più appropriate (art. 2 comma 5 Legge 328/2000).

1.5. Partecipazione

I diritti di cittadinanza si esplicano attraverso la partecipazione intesa come:

- partecipazione degli utenti al controllo di qualità, alla valutazione ed al miglioramento dei servizi erogati, nelle forme e nei modi previsti dagli organi di governo esplicitati nella Carta dei Servizi;
- partecipazione dei cittadini, attraverso la collaborazione con il Volontariato organizzato ed individuale, con le rappresentanze religiose, con le associazioni e gli organismi di tutela dei diritti, concordando iniziative volte a promuovere la solidarietà sociale e a migliorare la qualità dei servizi.

1.6. Efficienza ed efficacia

Il Comune adotta strumenti per valutare l'efficienza, l'efficacia ed i risultati di prestazioni e servizi (Legge 328/2000 art. 6 c. 3); in particolare, adotta strumenti per promuovere la semplificazione amministrativa ed il controllo di gestione, anche utilizzando tecnologie informatiche e semplificando le proprie procedure al fine di renderle sempre più semplici ed accessibili ad ogni categoria di cittadini.

2. Principi Fondamentali dei Servizi alla Persona

I Servizi si collocano all'interno della rete dei Servizi Socio Sanitari integrati rivolti agli Anziani non autosufficienti, regolati da accordi tra le Aziende USL e gli Enti gestori; nell'Accordo dell'Azienda USL tra Distretto di Guastalla e Comune, sono state condivise e adottate le linee guida che indicano gli orientamenti culturali di riferimento ed i criteri per la realizzazione dei Servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari per le persone anziane in condizione di non autosufficienza.

2.1. Orientamenti culturali di riferimento

La rete dei Servizi Socio Sanitari per Anziani non autosufficienti e adulti disabili, opera in riferimento a tre orientamenti culturali:

*** Domiciliarità**

intesa come:

- sistema di Servizi che consentano alle persone di permanere nel proprio ambito familiare originario;
- rispetto dell'identità e della storia della Persona che vive in residenze collettive, valorizzando gli aspetti di autodeterminazione dell'anziano e il sostegno delle relazioni con il contesto ambientale e familiare.

*** Flessibilità**

Intesa come articolazione di servizi e offerte che concorrono a costruire opportunità differenziate per le persone in difficoltà e le loro famiglie; essa presuppone la flessibilità a livello:

- istituzionale, sia come interazione tra vari servizi e presidi, sia come differenziazione di tempi e forme all'interno di uno stesso servizio;
- assistenziale, che modula gli interventi sulle necessità variabili individuali;
- professionale, in cui i professionisti non operano per prestazioni, ma in funzione dei problemi da affrontare e degli obiettivi comuni.

*** Equità**

intesa come necessità che i servizi siano sostenuti da processi di lettura e riconoscimento di diritti e standard generali sui sistemi di accesso e fruizione.

2.2. Criteri per la realizzazione dei Servizi

Per dar corpo agli orientamenti di riferimento nella quotidianità del funzionamento dei Servizi è importante porre attenzione ad alcuni criteri qualificanti:

*** l'attenzione al "sistema cliente",**

che si estrinseca nell'ascolto e nella interazione tra il Servizio e le Persone del "sistema cliente" inteso come il destinatario del Servizio, la sua famiglia, il contesto sociale della comunità in cui l'anziano vive o ha vissuto.

*** la gestione degli interventi assistenziali per processi**

e non per fornitura di prestazioni; il processo si caratterizza come insieme di operazioni collegate tra loro in vista del raggiungimento di obiettivi riferiti a beni integrati e complessi quali la salute, la cura, l'accudimento delle persone; esso implica un lavoro di confronto, condivisione, progettazione ed azione tra coloro che assistono la persona.

*** l'integrazione tra dimensioni assistenziali Sociali e Sanitarie**

la rete dei Servizi si confronta sempre più con la dimensione della cura e dell'accudimento di persone con problematiche sanitarie importanti; per affrontare tale complessità è indispensabile un modello assistenziale orientato sia ai problemi sanitari che ai problemi di tipo psico-sociale, con modalità di lavoro fortemente integrate.

3. Deontologia Professionale nei Servizi alla Persona

Gli Operatori del Servizio Domiciliare hanno compiuto un percorso di analisi e di riflessione per identificare i comportamenti professionali coerenti con i Valori e Principi fondamentali di riferimento di questa Carta dei Servizi.

Nel definire la struttura di un codice professionale, ci si è avvalsi di un procedimento di comparazione con la professione paramedica (Infermiere) e sociale (Assistente Sociale), articolato in tre direzioni:

- 1- verso il "sistema cliente"
- 2- verso i colleghi ed altre figure
- 3- verso l'organizzazione

3.1. Deontologia Professionale verso il "sistema cliente":

Gli Operatori dei Servizi alla Persona si impegnano ad esplicitare le loro competenze ponendo la Persona nella sua dimensione globale al centro delle proprie attività di sostegno, di assistenza, di cura e di riabilitazione;

Nell'espletamento di tali attività gli Operatori:

1. promuovono la piena autodeterminazione delle Persone, la loro potenzialità ed autonomia, la partecipazione consapevole alle fasi del processo di aiuto;
2. assicurano la più ampia informazione sui diritti, vantaggi, svantaggi all'utente e su impegni, risorse, programmi e strumenti dell'intervento professionale, per il quale devono ricevere esplicito consenso;
3. assicurano agli utenti, e a chi ne rappresenta i diritti, l'accesso alle informazioni ed alla documentazione che li riguarda;
4. salvaguardano i diritti e gli interessi delle persone in carico;
5. non utilizzano la relazione con gli utenti per interessi o vantaggi personali e non accettano regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore;
6. rispettano il segreto d'ufficio e trattano con riservatezza le informazioni e i dati riguardanti le persone, assicurandone e tutelandone la riservatezza, nel pieno rispetto della normativa vigente;

3.2 Deontologia Professionale verso i colleghi ed altre figure:

Gli Operatori dei Servizi alla Persona verso i colleghi ed altre figure:

1. intrattengono rapporti improntati a correttezza, lealtà e rispetto dei ruoli professionali e delle persone che li esercitano, attraverso azioni coerenti con la promozione ed il riconoscimento della specificità di ogni figura professionale;
2. collaborano e promuovono uno spirito di collaborazione con colleghi ed altri operatori, nel rispetto del loro specifico apporto all'interno dell'équipe;
3. garantiscono la raccolta, la registrazione e la lettura di dati ed informazioni relative al sistema utente, consapevoli che il patrimonio informativo è condizione necessaria per assicurare il Servizio alla Persona;
4. Attivano una comunicazione corretta nei contenuti e nelle modalità di relazione;
5. Assumono comportamenti ed azioni professionali coerenti con gli impegni presi verso il sistema Utente, i colleghi e l'organizzazione;
6. Promuovono lo sviluppo professionale proprio e delle altre figure, implementando strumenti atti ad aumentare l'autonomia professionale
7. attivano processi di autovalutazione e sottopongono il proprio operato a verifica, consapevoli che il confronto è condizione di sviluppo professionale;
8. segnalano al Responsabile del Servizio ogni abuso o comportamento contrario alla deontologia attuato da colleghi o altri operatori.

3.3 Deontologia Professionale verso l'organizzazione

Gli Operatori dei Servizi alla Persona informano i loro comportamenti al "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni"; in particolare, nello svolgimento delle loro attività dirette alla Persona:

1. non svolgono attività che contrastino con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio e si impegnano ad evitare situazioni e comportamenti che possano nuocere agli interessi o all'immagine della pubblica amministrazione;

2. dedicano la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie competenze, si impegnano ad adempierle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti e assumono le responsabilità connesse ai propri compiti;
3. usano e custodiscono con cura i beni di cui dispongono per ragioni di ufficio e non li utilizzano ai fini privati ;
4. adottano comportamenti professionali atti a stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra i cittadini e l'amministrazione.

CARTA DEI SERVIZI

1. L'UFFICIO Servizi alla Persona

Cosa è

L'ufficio Servizi alla Persona è il luogo della gestione operativa dei Servizi Sociali, territoriali, domiciliari, semiresidenziali e residenziali rivolti alla popolazione anziana ed adulta del Comune di Gualtieri.

La gestione amministrativa degli stessi, ha luogo negli Uffici dei Servizi alla Persona, nella sede del Comune di Gualtieri.

Le finalità proprie dell'ufficio Servizi alla Persona sono:

§ Offrire un punto di riferimento globale per i servizi e per tutte le attività di sostegno rivolte alla popolazione anziana ed adulta in situazione problematica;

§ Mantenere l'Anziano e l'Adulto in difficoltà al proprio domicilio, offrendo una varietà di tipologia dei servizi ed un'articolazione di offerte e di opportunità in grado di assicurare risposte adeguate a bisogni differenziati.

§ Assicurare la Continuità Assistenziale, anche attraverso la messa in rete e l'integrazione tra i vari Servizi presenti sul territorio, con la possibilità per l'Utente di transitare in tempi brevi da un Servizio ad un altro più idoneo al variare delle condizioni.

Articolazione dei Servizi e capacità ricettiva

- o Servizio Sociale Professionale
- o Assegno di Cura
- o Assistenza Domiciliare e Servizi di Supporto
- o Trasporto Sociale
- o Pasto
- o Stanza del Tesoro
- o Centro Diurno per Anziani
- o Casa Protetta

2. Modalità di ammissione ai Servizi

Si accede a:

- Assegno di cura
- Assistenza Domiciliare e servizi di supporto
- Pasto
- Stanza del Tesoro
- Centro Diurno
- Casa Protetta, per ricoveri temporanei o definitivi e per necessità ambientali particolari
- Residenza Sanitaria Assistenziale del Distretto di Guastalla

con il procedimento seguente:

- Richiesta Assistenziale di accesso al Servizio, formulata con l'aiuto dell'Assistente sociale, con l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio della stessa, firmata dall'interessato o da chi ne rappresenta i diritti, corredata della documentazione richiesta;
- Valutazione del Caso dell'Assistente Sociale o, in caso di problematiche sociosanitarie, valutazione e certificazione di non autosufficienza a cura dell'Organismo Tecnico di Valutazione competente (vedi Nota);
- Contratto Assistenziale, che attiva la presa in carico del Servizio previa predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato, stipulato dal Responsabile del Servizio con l'interessato e/o con chi ne rappresenta i diritti.

Nota

Per la valutazione di bisogni più complessi che richiedono l'intervento di diversi servizi sociali e sanitari, viene compiuta una valutazione complessiva dei bisogni della persona, alla quale partecipano diversi operatori sociali e sanitari. Alla valutazione segue la formulazione di un Piano Assistenziale Individualizzato che deve essere condiviso dal soggetto e/o dai suoi famigliari.

Gli Organismi Tecnici di Valutazione hanno le seguenti funzioni:

- individuare i principali problemi clinici, le necessità assistenziali, infermieristiche e riabilitative e il Servizio adeguato ai bisogni della persona;
- valutare la non autosufficienza, sia ai fini tecnico-operativi che ai fini amministrativi, che costituisce requisito per l'accesso a prestazioni e Servizi Socio-Sanitari convenzionati con l'Azienda USL.

Gli Organismi Tecnici di Valutazione nel nostro territorio sono:

Ø Unità di Valutazione Geriatrica (UVG), composta da Assistente Sociale del Comune, Medico Geriatra e Infermiere dell'Azienda USL, per l'ammissione a: Assegno di Cura, Centro Diurno, Casa Protetta e Residenza Sanitaria Assistenziale del Distretto di Guastalla (RSA);

Ø Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), composta da Assistente Sociale del Comune, Medico Curante dell'Anziano e Infermiere dell'AUSL, per il rinnovo dell'Assegno di Cura e per la predisposizione dei progetti di Assistenza Domiciliare Integrata;

Ø Unità di Valutazione Geriatrica Ospedaliera (UVGH), composta da Assistente Sociale, Geriatra e Infermiere dell'Azienda USL, per l'ammissione alla RSA della persona ricoverata in Presidio Ospedaliero;

Ø Unità di Valutazione Handicap (UVH) per l'ammissione ai servizi e presidi previsti dalle norme regionali per i disabili: Assegno di Cura, Assistenza Domiciliare, Servizi semiresidenziali e residenziali.

3. Tempi di inserimento nei Servizi

L'inserimento nel Servizio richiesto può essere:

- immediato nel caso di emergenze sociali, valutate dagli operatori competenti;
- nei tempi minimi previsti dalle procedure d'accesso previste dai regolamenti dei singoli servizi, nel caso di possibilità di immissione nel Servizio;
- differito con inserimento nella lista d'attesa gestita dall'Assistente Sociale sulla base delle esigenze dei Casi, nel caso di impossibilità di immissione nel Servizio.

4. Servizi dell'ufficio sociale

*** Servizio Sociale Professionale**

Cosa è

È il punto di accoglienza e di ascolto, di supporto, di informazione, di indirizzo e di accompagnamento nei Servizi, di consulenza e di servizio sociale professionale, attraverso le attività svolte dall'Assistente Sociale.

A chi si rivolge

È rivolto alla popolazione del territorio comunale, in particolare alle persone che si trovano in situazioni problematiche di tipo sociale, relazionale e psico-fisico.

Cosa offre

L'Assistente Sociale:

- promuove e sostiene attività territoriali di informazione, formazione e integrazione sociale rivolte alla popolazione;
- accoglie le richieste di aiuto e informa sulle opportunità offerte dai Servizi;
- assume le funzioni di Responsabile del Caso di cui alle normative nazionali e regionali e precisamente:
 - Effettua la prima valutazione del Caso al fine di avviarlo, secondo il tipo di bisogno, alla rete dei servizi sociali o, attivando, gli Organismi Tecnici di Valutazione competenti, alla rete dei servizi socio sanitari integrati;
 - Accompagna la persona e la famiglia lungo il percorso assistenziale, garantendo l'integrazione con i ruoli sanitari;
 - Si confronta con il Responsabile del Servizio individuato, per valutare in relazione alle esigenze dei singoli Casi, i tempi di ammissione e il Piano Assistenziale Individuale all'accesso;

A chi rivolgersi per accedere al Servizio Sociale Professionale, dove e quando

all'Assistente Sociale Giuliana Calderoni, ufficio ubicato nel Centro Servizi Anziani "F.Carri", in via V.Emanuele II n. 63 Gualtieri di Gualtieri, il lunedì e giovedì dalle 8.30 alle 12.30, anche su appuntamento.

Negli altri giorni e in assenza dell'Assistente Sociale, il Servizio è assicurato per le emergenze sociali, dal lunedì al sabato, dall'incaricata del SAD (stessa sede).

*** Assegno di Cura**

Cosa è

L'Assegno di Cura è un beneficio di carattere economico erogato dalla Regione, finalizzato a favorire il mantenimento a domicilio delle persone non autosufficienti, attraverso il sostegno del necessario lavoro di cura.

E' un servizio attivato all'interno di un Piano Assistenziale Individualizzato, elaborato e predisposto dall'Organismo di Valutazione competente (UVG, UVM, UVH) in accordo con la Famiglia.

A chi si rivolge

Agli Anziani ed ai disabili adulti del territorio del Comune, con problematiche e bisogni assistenziali di diversa intensità e con diverso grado di non autosufficienza, certificati dall'Organismo competente.

Cosa offre

Un sostegno economico differenziato in base al livello assistenziale dell'Utente, il cui importo viene fissato annualmente con atto deliberativo della Regione Emilia Romagna, che può essere erogato:

- direttamente alla Persona in stato di bisogno, se in grado di determinare le decisioni riguardanti la propria assistenza;
- alla Famiglia che lo accoglie nella propria abitazione;
- ad altri soggetti che prestano attività di cura alla persona, anche in assenza di vincoli familiari
- all'Amministratore di Sostegno.

Responsabile del procedimento di erogazione dell'Assegno di Cura

Assistente Sociale - Responsabile del Caso del Comune, Giuliana Calderoni ufficio presso il Centro Servizi Anziani "F.Carri", in via V.Emanuele II n. 63 di Gualtieri.

*** Assistenza Domiciliare e Servizi di Supporto**

Cosa è

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) consiste in una serie di prestazioni ed attività finalizzate a mantenere al proprio domicilio le persone con diverso grado di non autosufficienza.

In presenza di particolari problematiche socio-sanitarie dell'Anziano, esso può operare in integrazione operativa con il Medico Curante e/o con il Servizio Infermieristico Territoriale (SIT), secondo gli accordi tra il Comune e l'Azienda USL; in tal caso, il Servizio si configura come Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) ed accede ai contributi previsti dal Servizio Sanitario Regionale per lo svolgimento di attività socio - sanitarie integrate.

A chi si rivolge

- alla popolazione anziana del territorio comunale, con problematiche e bisogni assistenziali di diversa intensità e con diverso grado di non autosufficienza,
- a persone adulte non autosufficienti, con patologie invalidanti, a forte prevalenza nell'età senile o a disabili adulti;
- a famiglie multiproblematiche che hanno bisogno di interventi di sostegno e di supporto.

Cosa offre

interventi relativi a:

- supervisione e consulenza, affiancamento, integrazione ed eventuale sostituzione, tutoring alla persona, alla famiglia e ad assistenti familiari che prestano cura ed assistenza a domicilio
- igiene e cura della persona
- alzata e messa a letto
- mobilizzazione
- riordino e cura degli ambienti di vita
- consegna pasti a domicilio ed aiuto all'assunzione
- servizio lavanderia-guardaroba
- nursing sanitario: (controllo assunzione farmaci, rilevazione dei parametri vitali, prevenzione piaghe da decubito, piccole medicazioni)
- accompagnamento per visite mediche ed esigenze diverse
- attività organizzate di aggregazione e di integrazione sociale

Il Servizio opera su tutto il territorio comunale, in tutti i giorni feriali, con orari variabili in funzione delle Richieste Assistenziali.

Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare

Nadia Mondadori, ufficio presso il Comune di Gualtieri, tel. 0522 221829

*** Trasporto Sociale**

Sono attivi i servizi di trasporto per utenti anziani e adulti/minori disabili in condizioni di bisogno; il servizio risponde alle richieste in relazione alle disponibilità dei Volontari, secondo le seguenti priorità:

- trasporti per assicurare la fruizione ai servizi assistenziali diurni;
- accompagnamento a visite mediche, ad esami diagnostici ed a terapie fisiche;
- partecipazione ad attività di relazione e ad attività organizzate.

Al servizio si accede rivolgendosi al personale degli uffici del SAD: tel 0522 221101

***Pasto**

Cosa è

Il servizio pasto consiste nel trasporto del pasto, preparato dalla cucina del C.S.A. "Carri" sulla base di un programma dietetico

A chi si rivolge

agli Anziani e a persone adulte che, in relazione a problematiche sociali, relazionali e psico-fisiche e ambientali, non possono disporre al proprio domicilio di un pasto adeguato.

Sulla Richiesta Assistenziale dovranno essere segnalate le intolleranze alimentari e le eventuali problematiche sanitarie richiedenti diete speciali (per persone diabetiche, nefropatiche ecc.), allegando il certificato medico.

Cosa offre

- Il trasporto dei pasti a domicilio (pranzo) in tutti i giorni feriali, dal lunedì al sabato.

*** Stanza del tesoro**

Cosa è

E' una struttura sociale a carattere diurno che accoglie anziani con diverso grado di non autosufficienza, attivando programmi di socializzazione.

A chi si rivolge:

E' rivolto alle Persone anziane del territorio comunale, con problematiche e bisogni assistenziali di diversa intensità.

Cosa offre

Il Servizio comprende i seguenti interventi relativi a:

- attività aggregative, ricreativo - culturali

Orari del Servizio

il servizio è aperto nei seguenti giorni:

MARTEDI - GIOVEDI - VENERDI = 14.30 - 17.00 orario invernale

MARTEDI - GIOVEDI - VENERDI = 15.30 - 18.00 orario estivo

Responsabile della Stanza del Tesoro Nadia Mondadori, Ufficio presso il Comune di Gualtieri tel 0522 221829

*** Centro Diurno per Anziani**

Cosa è

E' una struttura socio-sanitaria a carattere diurno che assiste, a sostegno delle famiglie, anziani con diverso grado di non autosufficienza, attivando programmi di riabilitazione e socializzazione.

A chi si rivolge:

E' rivolto alle Persone anziane del territorio comunale, con problematiche e bisogni assistenziali di diversa intensità e con diverso grado di non autosufficienza, che possono rientrare a casa alla sera; eccezionalmente possono accedere persone adulte non autosufficienti con patologie geriatriche invalidanti.

Cosa offre

Il Servizio comprende i seguenti interventi relativi a:

- assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane

- pranzo e merenda ed aiuto nell'alimentazione al bisogno

- assistenza infermieristica e riabilitativa in relazione ai bisogni individuali

- attività aggregative, ricreativo - culturali e di mobilitazione

Orari del Servizio

il servizio è aperto in tutti i giorni feriali dell'anno, dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Giorni ed orari del Centro Diurno sono flessibili, sulla base del Piano Assistenziale Individuale concordato.

Coordinatore del Centro Diurno Maria Secchi, Ufficio presso il Centro Servizi Anziani tel 0522/828112

*** Casa per Anziani "F.Carri"**

Cosa è

E' una struttura socio-sanitaria residenziale rivolta prioritariamente agli Anziani del territorio comunale con problematiche e bisogni assistenziali di diversa

intensità e con diverso grado di non autosufficienza, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Eccezionalmente possono accedervi persone adulte non autosufficienti con patologie invalidanti a forte prevalenza nell'anziano.

A chi si rivolge

Nucleo con 45 posti, e n. 4 posti di comunità alloggio

La struttura è finalizzata ad offrire ospitalità residenziale e dispone di 45 posti di Casa Protetta e di 4 posti di comunità alloggio.

Dispone di 4 mini alloggi finalizzati ad ospitalità residenziale temporanea, per periodi che vanno da un minimo di due giorni ad un massimo di un mese (prorogabile a due), con le seguenti finalità:

- Consentire momenti di sollievo alle famiglie, anche nei week end;
- Assicurare ospitalità in caso di assenza temporanea di chi assicura assistenza a domicilio
- Consentire progetti di recupero o stabilizzazione funzionale

Cosa offre

La Casa Protetta offre i seguenti interventi, coordinati ed integrati tra loro:

- servizio alberghiero completo, comprensivo di ospitalità residenziale, ristorazione, lavanderia e guardaroba
- assistenza tutelare diurna e notturna
- assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane (igiene e cura completa della persona, alimentazione, mobilizzazione, continenza)
- assistenza infermieristica, riabilitativa e medica, nel rispetto dei parametri di personale previsti per la gestione di posti convenzionati con l'AUSL fornitura dei presidi per l'incontinenza e del materiale igienico - sanitario
- approvvigionamento dei prodotti farmaceutici prescritti dai Medici di Medicina Generale e dei prodotti parafarmaceutici necessari
- attività aggregative, ricreativo - culturali e di occupazione
- interventi programmati di parrucchiere, barbiere e pedicure
- trasporto presso presidi sanitari pubblici o privati per la fruizione di prestazioni sanitarie (prestazioni di medicina specialistica, diagnostica ecc.)

Coordinatore della Casa Protetta Maria Secchi, ufficio ubicato presso il Centro Servizi Anziani tel. 0522 828112

5. Dimissioni dai Servizi

Le dimissioni da ogni Servizio potranno avvenire:

O in qualsiasi momento, su domanda di sospensione del Servizio su prestampato del Centro, effettuata dall'Utente o da chi ne rappresenta i diritti, senza oneri se viene rispettato il preavviso minimo stabilito nei singoli Regolamenti di Servizio;

O per decisione dell'Ente Gestore e con lo stesso preavviso minimo, su proposta debitamente documentata presentata da:

- Responsabile della Gestione Operativa del Servizio, qualora l'Ospite non potesse essere adeguatamente assistito nel Servizio, per le condizioni di salute fisica e/o mentale;

- Responsabile della Gestione Amministrativa, qualora non fossero rispettati gli impegni economici assunti in base al Regolamento Comunale.

6. Informazione e Partecipazione

Il servizio è orientato a creare uno stretto legame con il territorio di appartenenza coinvolgendo tutte le risorse sociali, i Volontari organizzati in attività di solidarietà ed aiuto agli Ospiti, la Parrocchia attraverso attività religiose e di animazione e socializzazione programmate in accordo con la Struttura.

L'ufficio servizi sociali, in linea con le direttive dell'Amministrazione Comunale, opera per assicurare la partecipazione dei cittadini e degli utenti al controllo della qualità dei servizi e degli interventi, ai sensi dell'art. 33 della LR 2/2003; a tal fine:

- assicura l'informazione e il principio della trasparenza dell'attività socioassistenziale e sanitaria all'utente ed al familiare, ed il principio della trasparenza amministrativa di cui alla legge 241/90, compatibilmente con la legge 675/96 relativa al rispetto della privacy;
- favorisce una reale partecipazione degli Utenti e dei loro Familiari, quali soggetti interessati al controllo ed al miglioramento della qualità del servizio ed alla programmazione e scelta delle proprie attività, attraverso incontri di carattere informativo e valutativo, in raccordo con la normativa in materia di Comitati Consultivi degli utenti;
- promuove la partecipazione sociale, attraverso incontri con i Volontari o altre Istituzioni ed Enti interessati al servizio, per informare sui criteri di funzionamento, raccogliere stimoli, proposte e contenuti per migliorare la qualità del servizio e programmare attività comuni;

7. Tutela degli Utenti

A tutela degli Utenti, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, ai sensi art. 13 della legge 328 del 2000 e tenuto conto della normativa in materia, sono previste le seguenti misure:

§ Gli Utenti, o chi ne rappresenta i diritti, che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme regolamentari o dei loro diritti inalienabili, possono presentare formale segnalazione al Responsabile dell'Ufficio servizi alla Persona, che deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Per le mancanze di tipo professionale accertate, l'Ente applica le norme contenute nel contratto C.C.N.L. Ente Locale vigente.

8. Le Rette

Le rette a carico degli Utenti per tutti i Servizi gestiti dall'Amministrazione Comunale sono determinate annualmente con delibera di Giunta Comunale.

Le rette determinate sono comprensive dei Servizi esplicitamente attivati nei singoli Contratti Assistenziali.

Per i servizi esclusi dalla retta e per le modalità di computo e di pagamento della stessa, si rinvia ai Regolamenti dei singoli Servizi.

In allegato, le rette relative ai vari Servizi applicate per l'anno ivi indicato.

9. Indicatori della Qualità

Gli indicatori che permettono di misurare la qualità dei Servizi di Assegno di Cura, Assistenza Domiciliare e servizi collegati, Pasto, Centro Diurno per Anziani e Casa Protetta, sono:

v Rispetto dei tempi di risposta previsti

v Numero domande soddisfatte in relazione al numero di domande presentate nell'arco dell'anno

v Numero di verifiche effettuate in relazione al numero di verifiche previste nei Piani Assistenziali Individualizzati

v Gradimento degli utenti misurato attraverso risposte ad un questionario predisposto dall'Ente

v Rispetto dei parametri assistenziali riferiti alle risorse umane previste dalle normative nei servizi Socio Sanitari Integrati (quantitativi e qualitativi)

v Numero di ore di aggiornamento/formazione continua e numero di operatori coinvolti nell'arco dell'anno, come definiti nel Piano di Struttura annuale

LE RETTE DEI SERVIZI ALLA PERSONA

Si precisa che il costo giornaliero dei Servizi non coincide con l'importo fissato nella retta a carico degli Utenti ma è coperto attraverso:

1- Quota a carico dell'Utente, attraverso la retta giornaliera.

2- Quota a carico dell'AUSL attraverso la corresponsione di oneri a rilievo sanitario erogati a favore di anziani non autosufficienti assistiti a domicilio e nei presidi integrati socio - sanitari. Il numero di persone ammesse al beneficio in ogni Servizio è fissato dalle norme regionali in ragione percentuale della popolazione ultrasessantacinquenne residente nel Comune; la tipologia delle persone ammesse al beneficio è determinata dagli Organi di Valutazione (vd. Nota al comma 2).

3- Quota a carico del Comune di Gualtieri, attraverso l'integrazione necessaria fino alla copertura completa del costo di ogni Servizio per ogni cittadino che vi accede, convenzionato o no.

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto come segue.

IL PRESIDENTE
MAESTRI MASSIMILIANO

IL SEGRETARIO COMUNALE
GANDELLINI Dott. STEFANO

N° registro atti pubblicati

Certifico io sottoscritto Segretario Comunale che copia del presente verbale viene pubblicata all'Albo Pretorio per 15 giorni consecutivi dal 15/01/2010.

è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D. Lgs. 267/2000.

Gualtieri, li 15/01/2010

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. STEFANO GANDELLINI

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

(art. 124 D.Lgs. 18/8/2000, n° 267)

Certifico io sottoscritto Segretario Comunale su conforme dichiarazione del messo che copia del presente verbale è stata affissa all'albo comunale per la pubblicazione di 15 giorni consecutivi dal..... al

Gualtieri, li

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. STEFANO GANDELLINI

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

(Tit. VI Capo I D.Lgs. 18/8/2000 n. 267)

SI CERTIFICA

CHE la presente deliberazione:

è divenuta esecutiva il :
decorsi 10 gg dalla data di pubblicazione (art.134, comma 3, D.Lgs. n. 267/2000)

CHE la presente deliberazione è stata

modificata con delibera di N. del

revocata con delibera di N. del

annullata con deliberazione di consiglio comunale N. del

li,

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. STEFANO GANDELLINI