

CARTA DEL SERVIZIO

**ASSISTENZA DOMICILIARE
ANZIANI E DISABILI**



INDICE

Presentazione della Cooperativa	p. 4
Descrizione del servizio	p. 6
Destinatari del servizio	p. 6
Tipologia di prestazioni assicurate	p. 6
Finalità di erogazione del servizio	p. 7
Modalità di erogazione e gestione del “buono servizio”	p. 8
Tipologia del buono servizio	p. 9
Politiche di qualità del servizio	p. 10
Costo della prestazione	p. 11
Contatti	p. 12
Procedura di tutela dei diritti	p. 12

“Scopo del nostro intervento è il prendersi cura dell’altro, per favorire il massimo grado di autonomia possibile, creando percorsi/ opportunità di crescita, dove autonomia significa oltre a poter scegliere, saper fare, sapersi determinare, conoscere i propri limiti, sapersi soddisfare, saper dipendere”.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa La Nuvola esiste per progettare e gestire al meglio servizi rivolti alle persone in condizioni di fragilità e non solo, utilizzando, per quanto possibile, la forma della partnership con gli altri attori che hanno il compito di rispondere ai bisogni del territorio in cui operano. La Nuvola è una cooperativa sociale ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) che nasce nel 1991 a Chiari (BS).

Oggi, La Nuvola ha sede ad Orzinuovi e i **servizi** di cui “La Nuvola” si occupa sono:

✓ **Servizi per persone con disabilità e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Comunità Socio-Sanitaria “B. Formenti” e “Civico 14” a Chiari e Comunità Socio-Sanitaria “Enrico e Laura Nolli” a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro Diurno Disabili a Rudiano e Centro Diurno Disabili a Palazzolo S/Oglio.

Progetti e percorsi individuali a favore di persone con grave disabilità: Voucher misura B1, Progetti di Sollievo e Alloggi palestra per i cittadini dei Distretti sociosanitari n° 6,7,8.

✓ **Servizi per adulti con fragilità psichica e le loro famiglie**

Servizi Residenziali: Residenzialità leggera con appartamenti protetti a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno “La Cascina” a Orzinuovi.

Servizi territoriali: Progetto budget salute mentale e servizio di riabilitazione e risocializzazione territoriale.

✓ **Servizi per minori e famiglie**

Servizio di assistenza per l’autonomia e la comunicazione a tutt’oggi nei Comuni di Roccafranca e Comezzano-Cizzago, nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 (Barbariga, Brandico, Dello, Mairano, Orzivecchi, Quinzano d’Oglio, Villachiarra, Borgo San Giacomo, Corzano, Lograto, Maclodio, Orzinuovi, Pompiano, San Paolo) e nel Distretto Sociosanitario n° 5 (Iseo e Provaglio d’Iseo).

Servizio Assistenza Domiciliare nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e n°5 e nel Comune di Roccafranca.

Consultori Familiari nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8.

Interventi nelle scuole relativi all'educazione alla salute e orientamento scolastico/lavorativo presso le scuole secondarie di I° e II° grado del Distretto Sociosanitario n° 8.
Sportelli Ascolto per minori, insegnanti e famiglie nelle scuole secondarie di I° grado nei Comuni del Distretto Sociosanitario n° 8 e nel Comune di Roccafranca.

✓ **Servizi di rete BIOS per la neuropsichiatria infantile**

Servizi Residenziali: Comunità terapeutica riabilitativa NPIA per minori/adolescenti a Orzinuovi.

Servizi Semi-residenziali: Centro diurno per minori/adolescenti a Orzinuovi.

Progetti e percorsi individuali: Ambulatorio educativo abilitativo, Servizio Consulenze Specialistiche e Progetto liste d'attesa per minori con disturbo dello spettro autistico nei comuni del Distretto Sociosanitario n° 5,6,7,8.

✓ **Servizi per l'occupabilità e per le politiche giovanili**: OrientLab a Orzinuovi

✓ **Progetti per l'inclusione sociale**: progetti di socializzazione e integrazione rivolti a adolescenti e ragazzi diversamente abili finalizzati a creare momenti di svago e confronto con i coetanei, sperimentando "la normalità" di uscite in compagnia.

VISION

CHE MONDO VORREI

Umanità, cultura,
concretezza
per un mondo
possibile

MISSION

CHE IMPRESA VORREI ESSERE

Promuovere una cultura di
impresa sociale partendo
dalla responsabilità personale
offrendo servizi di qualità
alla persona

La Nuvola intende:

1. offrire servizi di qualità; da oltre 17 anni siamo certificati secondo gli standard previsti dalla norma ISO 9001/2015;
2. costruire alleanze e collaborazioni nei territori in cui agisce, contribuendo a migliorarli;
3. garantire ai propri operatori la maggior stabilità possibile in termini contrattuali, oltre che un ambiente vivace e stimolante di crescita professionale ed umana.

A tale fine per il terzo anno consecutivo, La Nuvola ha ricevuto un premio nazionale: “WELFARE CHAMPION” per le migliori prassi di conciliazione e welfare aziendale a favore dei suoi lavoratori. La ricerca promossa sul territorio nazionale da Confindustria, Confartigianato e Confagricoltura su oltre 4000 piccole-medie imprese, ha visto la Nuvola, classificarsi fra le prime 68 imprese.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La “Nuvola” Società Cooperativa Sociale, Impresa sociale, Onlus gestisce **dal 1991 servizi socio-assistenziali e socio-sanitari per anziani e disabili.**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si attua nell’ambito dei servizi sociali essenziali di base e costituisce il livello primario e fondamentale di intervento per la tutela del benessere della persona anziana, che presenta fragilità o della persona portatrice di disabilità.

L’intervento a seconda delle situazioni, assume valore di supporto e/o assistenza.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono i cittadini residenti nei Comuni aderenti dell’Ambito Oglio Ovest che si trovano nelle seguenti condizioni:

- anziani non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti o con limitazioni dell’autonomia personale;
- persone diversamente abili;
- adulti in situazione di fragilità a causa di condizioni sociali e/o sanitarie, anche temporaneamente, con limitazioni dell’autonomia personale, per cui necessitano interventi assistenziali a domicilio.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Le tipologie di prestazioni assicurate, come da bando di accreditamento, si esemplificano nelle seguenti mansioni:

- aiuti volti a favorire l’autosufficienza personale, nelle attività giornaliere:
 - cura dell’igiene personale ed igiene completa (bagno),
 - vestizione,
 - aiuto nella somministrazione dei pasti e/o assunzione dei cibi,

- mobilitazione delle persone non autosufficienti – alzarsi dal letto, corretta deambulazione,
- uso di accorgimenti per una giusta postura degli arti in condizione di riposo, mobilitazione dell'assistito costretto a letto, uso di accorgimenti o attrezzi per camminare;
- aiuti per il governo dell'alloggio e delle attività domestiche:
 - riordino del letto e delle stanze, igienizzazione del bagno e pulizia dell'ambiente,
 - cambio biancheria,
 - supervisione e supporto nella preparazione/somministrazione dei pasti,
 - assistenza nell'organizzazione dell'attività economica domestica,
 - spese – acquisto dei generi di necessità e commissioni varie;
- prestazioni di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e non rientrano nelle specifiche competenze e prestazioni di altre figure professionali:
 - accompagnamento a esami/visite mediche,
 - esercizi motori semplici,
 - aiuto nella prevenzione delle piaghe da decubito in collaborazione con il Servizio Sanitario,
 - segnalazioni al servizio comunale di anomalità nelle condizioni psico-fisiche dell'utente;
- interventi volti a favorire la socializzazione e la vita di relazione degli utenti:
 - accompagnamento ed accesso ai servizi,
 - partecipazione ad attività ricreative – culturali del territorio o promosse da servizi comunali,
 - interventi volti a favorire la socializzazione con vicini e parenti o nell'ambito dei servizi diurni comunali o territoriali;
- collaborazione nel settore del segretariato sociale e dell'educazione sanitaria:
 - informazione su diritti (previdenziali – sanitari – assistenziali ecc.) pratiche e servizi,
 - disbrigo di semplici pratiche personali,
 - informazioni sull'educazione sanitaria.

FINALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO SAD

Il SAD si propone di rimuovere e di prevenire situazioni di bisogno, emarginazione e di disagio, al fine di:

- consentire alla persona di conservare l'autonomia di vita nel proprio nucleo familiare o comunque presso la propria comunità di appartenenza;
- sostenere la capacità di "prenderci cura di se stessi" mantenendo l'autonomia residua della persona;
- evitare l'istituzionalizzazione o l'ospedalizzazione delle persone anziane o disabili, garantendo loro la permanenza nel proprio ambito di vita anche attraverso il supporto di altri servizi territoriali;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale, di isolamento e di solitudine;
- favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione e accompagnamento nel percorso di recupero delle normali attività psicofisiche;
- favorire l'integrazione ed il collegamento con i servizi sanitari e socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- contribuire con le altre risorse del territorio ad elevare la qualità della vita delle persone e a evitare il fenomeno dell'isolamento;
- tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona;
- promuovere la responsabilità del singolo e/o della famiglia, senza peraltro sostituirsi ad essi;
- svolgere attività di prevenzione per consentire un'esistenza autonoma evitando, ritardando o riducendo i processi involutivi fisici-psichici e sociali.

MODALITA' DI EROGAZIONE E GESTIONE DEL "BUONO SERVIZIO"

Nello specifico, come da Art 6 del bando di accreditamento, le fasi di erogazione del servizio SAD sono organizzate secondo una metodologia così strutturata:

1. Accreditamento con l'Ente Gestore del servizio

Il servizio viene erogato in base ad inclusione della Cooperativa La Nuvola nell'elenco degli operatori economici accreditati per svolgere il servizio di assistenza domiciliare (SAD) per i residenti nel Distretto Sociosanitario n°7 dell'Ovest bresciano. Il servizio viene erogato dai Comuni di residenza attraverso il "Buono servizio".

2. Presentazione domanda e definizione del piano assistenziale individualizzato

I cittadini accedono al servizio presentando apposita domanda presso il servizio sociale del Comune di residenza. Il servizio sociale comunale provvede all'istruttoria della domanda, ovvero compie un'analisi complessiva dei bisogni dell'utente, prendendo in considerazione la sua condizione sanitaria e clinica, la sua situazione familiare, sociale ed ambientale,

anche attraverso strumenti validati e modalità in uso al servizio sociale, al fine di definire il PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI).

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) contiene tutte le indicazioni riguardo: gli obiettivi da conseguire, la tipologia delle prestazioni da erogare, il numero di accessi giornalieri/settimanali/mensili, l'intensità di erogazione secondo le tipologie di servizio previste, il numero di voucher assegnati e le modalità di partecipazione dell'utente.

3. Scelta dell'ente accreditato e avvio del servizio

Definito il PAI, entro 24 ore dalla sottoscrizione del PAI stesso, l'interessato e/o la sua famiglia scelgono il fornitore accreditato per la prestazione del servizio SAD cui ha diritto e lo comunica al Servizio sociale. Il Servizio sociale trasmette via e-mail al fornitore scelto la RICHIESTA DI AVVIO DEL SERVIZIO compilata secondo il modello adottato dall'Ambito.

Il fornitore, a sua volta, completa per la parte di sua competenza il documento in oggetto, lo sottoscrive e lo ritrasmette al servizio sociale entro 24 ore dal ricevimento. Tale restituzione comporta l'accettazione del servizio e, conseguentemente, l'avvio dello stesso entro i tempi fissati nel PAI. Il fornitore comunica al cliente il nominativo dell'operatore ASA incaricato delle prestazioni previste dal PAI.

L'operatore ASA viene presentato, telefonicamente o via e-mail, dal Coordinatore dell'Ente accreditato al referente comunale e con questo vengono valutate le modalità di presentazione all'utente.

4. Caratteristiche del personale

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato. Nella scelta del personale La Nuvola terrà conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura che può rispondere al meglio ai bisogni dell'interessato.

5. Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo

L'attività tecnica sarà attentamente monitorata dal Coordinatore del Servizio, attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché in raccordo con il Servizio Sociale di riferimento.

TIPOLOGIA DEL BUONO SERVIZIO

Come da bando di accreditamento, sono previsti 2 moduli differenziati:

MODULO A: n. 1 passaggio giornaliero a domicilio della durata di 30 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento per l'operatore), non adeguato ad interventi complessi e di igiene completa.

MODULO B: n. 1 passaggio giornaliero a domicilio della durata di 60 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento per l'operatore), adeguato ad interventi complessi e di igiene completa.

POLITICHE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicatori di qualità del servizio:

- ✓ Presenza di adeguate professionalità per l'esecuzione delle prestazioni;
- ✓ Sostituzione tempestiva del personale in caso di malattia;
- ✓ Basso turn over del personale;
- ✓ Esperienza nel settore socio-assistenziale e socio-sanitario;
- ✓ Formazione, supervisione e affiancamento dell'equipe;
- ✓ Presenza del Coordinatore del Servizio con esperienza pluriennale;
- ✓ Capacità di messa in rete dell'intervento

Azioni atte a garantire la qualità del servizio:

1. Azioni di verifica sull'appropriatezza e sulla qualità del lavoro dell'operatore

La figura responsabile della verifica del lavoro svolto è il Coordinatore del Servizio. La valutazione prevede sempre il confronto con l'operatore in modo da sollecitare una partecipazione attiva e un'autocritica propositiva per meglio comprendere la propria maturità professionale.

Indicatori di efficienza ed efficacia per la misurazione della performance individuale utilizzati da parte del Coordinatore del Servizio sono:

- ✓ Impegno e capacità di svolgere il proprio ruolo in modo appropriato;
- ✓ Grado di conoscenza generale e specifica delle normative: privacy, sicurezza, carta del servizio;
- ✓ Capacità di problem-solving e autonomia;
- ✓ Elasticità del proprio ruolo e disponibilità immediata;
- ✓ Capacità di relazione, integrazione nel lavoro d'equipe;
- ✓ Sensibilità nel cogliere ed osservare le esigenze degli utenti, capacità di rilevare i loro bisogni, capacità di soddisfare il servizio richiesto.

2. Azioni di verifica sull'andamento degli Interventi:

- ✓ Verbali di verifica incontri con i servizi esterni e verbali delle riunioni d'equipe;

✓ Riunioni di monitoraggio concordate con il Referente dei Servizi Sociali.

3. Gestione reclami

In itinere, se perverranno al Coordinatore del Servizio reclami sia in forma scritta che verbale, gli stessi verranno inseriti nel “registro reclami” e immediatamente comunicati al Referente dei Servizi Sociali. La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo;
- dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

Cooperativa La Nuvola è in possesso della Certificazione del **Sistema di qualità ISO9001-2015** per la progettazione, il coordinamento e l'erogazione di numerosi servizi tra cui, in particolare, il servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale dal 2002. L'Ente certificatore, per mezzo di visite ispettive accerta la congruenza fra quanto dichiarato e il regolare funzionamento dei servizi, l'efficienza della loro gestione e la rispondenza ai termini di contratto e di processo. In particolare, si realizza attraverso:

- a) definizione di procedure uniformi di cui tutti gli operatori sono costantemente informati;
- b) definizione di modulistica unica per tutti gli operatori;
- c) visite ispettive interne - audit semestrali;
- d) visite ispettive da parte dell'ente certificatore a cadenza annuale.

Dall'anno 2018 La Nuvola ha adottato il Modello Organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo **231/2001** sulla responsabilità amministrativa degli enti, quale garanzia di continuità operativa, anche per il committente.

COSTO DELLA PRESTAZIONE

Il costo della prestazione del servizio di assistenza domiciliare è pari a:

MODULO A: valore € 9,90 (comprensivo di IVA se dovuta) e corrispondente a n. 1 passaggio a domicilio della durata di 30 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento dell'operatore).

MODULO B: valore € 18,90 (comprensivo di IVA se dovuta) e corrispondente a n. 1 passaggio a domicilio della durata di 60 minuti (di cui 5 minuti per il trasferimento dell'operatore).

Il voucher sociale viene riconosciuto al cittadino/utente per una prestazione SAD da parte di n°1 operatore socio-assistenziale incaricato per lo svolgimento delle prestazioni accreditate. I costi dei voucher sociali sono a carico del Comune di residenza dell'utente.

Il voucher sociale è un contributo che non copre l'intero costo della prestazione SAD; una parte dei costi della prestazione SAD sono direttamente a carico del cittadino/utente. E' prevista, per situazioni complesse e comunque autorizzata dal Servizio sociale, la possibilità di un servizio festivo con una maggiorazione pari al 20 % sui costi di servizio sopra esposti, quale indennità di turno per il servizio prestato nei giorni festivi; il valore della maggiorazione sarà completamente a carico dell'utente.

CONTATTI

LA NUVOLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE ONLUS

Indirizzo sede:

Via Convento Aguzzano 13/L

25034 Orzinuovi (BS)

Telefono: 030 9941844

Fax: 030 2054567

Mail: info@lanuvola.net

Pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

Indirizzo internet: www.lanuvola.net

PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI

La Cooperativa garantisce agli utenti la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio.

I reclami potranno essere presentati tramite:

- e-mail all'indirizzo: Lanuvola.coop@legalmail.it
- fax al numero: 030 2054567
- raccomandata A/R da indirizzarsi presso la sede legale della cooperativa in via Convento Aguzzano 13/L 25034 Orzinuovi (BS)

Se perverranno al Coordinatore del Servizio reclami in forma scritta, gli stessi verranno inseriti nel “registro reclami” e immediatamente comunicati al Referente dei Servizi Sociali.

La Cooperativa si impegna a:

- verificare la causa del reclamo;
- dare risposta all’utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo;
- dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

La Nuvola s.c.s.
Impresa sociale ONLUS





La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus

Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)

Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: info@lanuvola.net - Web: www.lanuvola.net www.bios-lanuvola.net -

Pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174

Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475