

ASP

**Terre
d'argine**
Azienda dei Servizi alla Persona

CARTA DEI SERVIZI

***SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
TERRITORIO DI NOVI DI MODENA***

Rev. 0.0. – Dicembre 2024

GLOSSARIO

- DELIBERA GIUNTA REGIONALE N. 564/2000 “ *Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per portatori di handicap, anziani e malati di Aids*”
- DELIBERA GIUNTA REGIONALE N.514/2009” *Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari*”
- COT- Centrale Operativa Territoriale
- RAA – Referente Attività Assistenziali
- PAI - Piano Assistenziale Individuale
- ADI – Assistenza Domiciliare Integrata
- PIAO – Piano Integrato di Attività ed Organizzazione

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, DELL' AZIENDA, DEI PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

1.2 L' AZIENDA E LE SUE FINALITA'

1.3 QUALI PRINCIPI ED OBIETTIVI GUIDANO L' EROGAZIONE DEL SERVIZI ?

2. IL SERVIZIO OFFERTO

2.1 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

3. FATTORI QUALITATIVI, INDICATORI DI MISURAZIONE E STANDARD DI SERVIZIO

3.1 I FATTORI QUALITATIVI – IL PERSONALE

3.2 I FATTORI QUALITATIVI – I PROCESSI

4. ASCOLTO, TUTELA E TRASPARENZA

4.1 L' ASCOLTO

4.2 LA TUTELA

4.3 DIRITTI E DOVERI

4.4 PARTECIPAZIONE

4.5 TRASPARENZA

Allegati : A) MODULO SUGGERIMENTI/SEGNALAZIONI/ RECLAMI

B) MODULO PRESA IN CARICO SEGNALAZIONE /RECLAMO

1.PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, DELL' AZIENDA, DEI PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DEL TERRITORIO DI NOVI DI MODENA

1.1 COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI ha l' obiettivo di garantire al cittadino, fruitore di Servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione, uno strumento di CONTROLLO e TUTELA nei confronti del Soggetto erogatore del Servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta la **PROMESSA** che l' Azienda fa ai destinatari del proprio Servizio: attraverso questo patto, l' Azienda si impegna formalmente a fornire determinati livelli di Servizio (**STANDARD DI SERVIZIO**) attribuendo agli utenti il potere di controllo sul proprio operato ed indicando a quali mezzi di garanzia è possibile ricorrere.

1.2 L' AZIENDA E LE SUE FINALITA'

CHI E' ASP TERRE D'ARGINE ?

ASP Terre d' Argine (Azienda dei Servizi alla Persona delle Terre d'Argine), costituita il 1° gennaio 2008, e' soggetto partecipe del sistema di Welfare dell'Unione Terre d'Argine alla quale aderiscono i comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera, organizzando e gestendo servizi socio-sanitari rivolti in particolare ad anziani non autosufficienti, adulti e disabili in difficoltà.

La **SEDE** del' Azienda è a Carpi (MO) in Via Trento e Trieste, 22 ed è possibile contattarla utilizzando i seguenti riferimenti:

- Telefono : 059 6257611
- Indirizzo e-mail : info@aspterredargine.it
- Indirizzo PEC : aspterredargine@pec.it

QUALI SONO LE FINALITA' AZIENDALI ?

ASP Terre d' Argine ha come finalità la gestione e l'organizzazione dell' erogazione di servizi sociali e socio-sanitari rivolti alla popolazione anziana, adulta e disabile secondo esigenze definite dalla pianificazione locale nel Piano di Zona e nel rispetto degli indirizzi indicati dall'Assemblea dei Soci.

1.3 QUALI PRINCIPI ED OBIETTIVI GUIDANO L' EROGAZIONE DEL SERVIZIO ?

ASP garantisce ai propri utenti il pieno rispetto :

- della **DIGNITÀ**;
- dell'**AUTONOMIA**;
- della **RISERVATEZZA** personale

tramite interventi **PERSONALIZZATI** ed **ADEGUATI LIVELLI ASSISTENZIALI** ispirandosi alla **CENTRALITÀ** della persona, secondo criteri di **EFFICACIA**, **APPROPRIATEZZA**, **EQUITÀ**.

I Servizi erogati sono tesi a perseguire **OBIETTIVI di RECUPERO** e di **MANTENIMENTO** delle **CAPACITÀ RESIDUE DELL'UTENTE** in tutte le fasi e in tutti gli ambiti di vita, conciliando il più possibile l'efficacia tecnica degli interventi con il **BENESSERE** della persona.

ASP si pone come PRINCIPI FONDAMENTALI per l' EROGAZIONE del SERVIZIO :

- **RISPETTO** della dignità della persona;
- **FLESSIBILITÀ**, capacità di adattarsi ai bisogni di ogni singolo utente;
- Reattività come **TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA** al mutare dei bisogni;
- **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE** negli interventi;
- **CONTINUITÀ** degli operatori per garantire relazioni sicure con gli utenti;
- **SPECIALIZZAZIONE**, per rispondere a ogni bisogno specifico dell'utenza;
- **SICUREZZA** degli ambienti di vita e di lavoro e degli interventi assistenziali;
- **INTEGRAZIONE** fra le figure professionali che assistono l'utente.

2. IL SERVIZIO OFFERTO

2.1 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE



SEDE SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

Via De Amicis, 17

41016 Novi di Modena (MO)

DESTINATARI	Il Servizio di Assistenza Domiciliare del Territorio di Novi di Modena, volto a consentire il mantenimento e/o rientro della persona al proprio domicilio, consiste in prestazioni di carattere socio assistenziale erogate al domicilio di anziani/adulti parzialmente o totalmente non autosufficienti o di disabili adulti che si trovano in situazioni di grave limitazione dell' autonomia personale.
N. ORE ANNUE CONTRATTUALIZZATE	3.235
ACCESSO AL SERVIZIO	L'accesso al servizio è determinato dall' Assistente Sociale del Territorio che valuta assieme all' utente le modalità di attivazione dello stesso oppure a seguito di richiesta della COT (Centrale operativa territoriale)
ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Mattino : dalle 7:15 alle 13:00 dal lunedì alla domenica Pomeriggio: dalle 13:30 alle 17:30 dal lunedì al venerdì
SERVIZI GARANTITI	<ul style="list-style-type: none">▪ Attività socioassistenziale (alzata, messa a letto, bagno igienico)▪ Assistenza e formazione al Care Giver▪ Aiuto per alcune attività della vita quotidiana
STANDARD DI ASSISTENZA	Gli standard assistenziali del Servizio sono quelli individuati dalla DGR. 514/2009 e s.m.i. In particolare: <ul style="list-style-type: none">• N. 1 RAA a 18 ore settimanali▪ N. 3 OSS
CONTRIBUZIONE/TARIFFA GG.	La quota di partecipazione al costo da parte dell' utente/familiare è definita annualmente con deliberazione dell' Unione TDA.
MODALITA' DI PAGAMENTO	Retta da corrispondere tramite bonifico mensile ricorrente (sistema interbancario SEPA) o Pago PA
REFERENTE	Responsabile Attività Assistenziali Roberta Golinelli 059/679719 r.golinelli@aspterredargine.it

3. FATTORI QUALITATIVI, INDICATORI DI MISURAZIONE E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è un Servizio Sociosanitario accreditato ai sensi della Delibera Giunta Regionale 514/2009 e s.m.i. : gli standard qualitativi adottati dal Servizio e da garantire sono quelli previsti dalla suddetta normativa Regionale ai quali si aggiungono quelli specifici di Servizio.

In particolare i FATTORI QUALITATIVI specifici ulteriori del Servizio di Assistenza Domiciliare possono essere raggruppati in 2 componenti :

1. Il PERSONALE assegnato al Servizio
2. I PROCESSI

Per ciascun FATTORE QUALITATIVO viene individuato uno specifico INDICATORE e definito uno STANDARD GENERALE o STANDARD SPECIFICO :

3.1. I FATTORI QUALITATIVI – IL PERSONALE

FATTORE QUALITATIVO	INDICATORE PRESCELTO	STANDARD FORMULATO
<i>STABILITA' DEL PERSONALE</i>	n. dipendenti cessati o trasferiti in corso d' anno /n. dipendenti totali	n. dipendenti cessati o trasferiti non superiore al 30%
<i>BUONA PERFORMANCE DEL GRUPPO DI LAVORO</i>	Tutti i dipendenti del Servizio ricevono una valutazione annuale	Il 90% dei dipendenti riceve una valutazione annuale sulla performance superiore a 90 su 100
<i>CONOSCENZA DEL TERRITORIO</i>	n. dipendenti residenti entro 15 KM da Novi di Modena / n. dipendenti totali	N. dipendenti residenti entro 15 KM da Novi di Modena non inferiore al 50%
<i>AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI</i>	Esistenza di un piano formativo annuale formalizzato	Rendicontato nel PIAO annuale e disponibile su richiesta dell' utente agli uffici amministrativi

3.2. FATTORI QUALITATIVI - I PROCESSI

FATTORE QUALITATIVO	INDICATORE PRESCELTO	STANDARD FORMULATO
<i>CONTINUITA' ASSISTENZIALE AL DOMICILIO</i>	n. Oss /utenti del Servizio	Ogni utente è assistito sempre dagli stessi OSS = 95%
<i>GARANZIA DI RISPETTO ORARIO DELLA PRESTAZIONE</i>	N. Prestazioni/ N. ritardi presso il domicilio registrati maggiori di 30 minuti	N. ritardi presso il domicilio registrati maggiori di 30 minuti < del 5% degli interventi
<i>ATTENZIONE VERSO LA SODDISFAZIONE DELL' UTENTE</i>	Soddisfazione media registrata fra tutti gli utenti	Limite minimo pari a 7 su una scala di valutazione 1-10

4. ASCOLTO, TUTELA E TRASPARENZA

4.1 L' ASCOLTO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare intende erogare il servizio con prontezza e capacità di risposta ai bisogni dei propri Utenti e con l' intento di assicurare e creare un clima di fiducia e sicurezza per i familiari individuando quali modalità di ASCOLTO dei propri utenti/familiari le seguenti:

- CONDIVISIONE DEL PAI CON UTENTE/FAMILIARI
- DISPONIBILITA' AD ASCOLTO GIORNALIERO DEL RAA E DEGLI OSS
- RACCOLTA GIORNALIERA RICHIESTE SPECIFICHE
- INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION
- VISITE DOMICILIARI DEL RAA

4.2 LA TUTELA

ASP Terre d' Argine ritiene che un'efficace azione di controllo e monitoraggio del livello di qualità dei propri servizi debba tenere in alta considerazione il punto di vista degli utenti, intendendo per utente sia la persona direttamente assistita che i familiari o altre persone di riferimento.

ASP promuove e sollecita la partecipazione attiva ai servizi, da parte degli ospiti e dei loro familiari, ed i contatti diretti con il personale, come prima forma di tutela dell'utente e garanzia di trasparenza aziendale.

ASP intende garantire la tutela dei cittadini/utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

INCONTRI E COLLOQUI

L'utente può trovare tutela dei propri diritti in primo luogo in via informale, attraverso colloqui con i referenti dei vari servizi; quotidianamente con i responsabili dei servizi, allo scopo di chiarire dubbi e risolvere eventuali problematiche; se lo ritiene necessario, inoltre, può incontrare gli altri Responsabili di ASP per suggerimenti e reclami:

- Responsabile Area amministrativa e contabile D.ssa Rita Sberveglieri r.sberveglieri@aspterredargine.it
- Responsabile Area Socio Sanitaria Dott. Andrea Baraldi a.baraldi@aspterredargine.it;
- Direttore D.ssa Alessandra Cavazzoni a.cavazzoni@aspterredargine.it

Qualora non fosse possibile risolvere le eventuali insoddisfazioni dell'utente nelle vie informali, o su richiesta dell'interessato, è prassi la compilazione di un apposito modulo di reclamo.

RECLAMO FORMALE

All' Utente/familiare del Servizio di ADI è garantita la possibilità di effettuare **SEGNALAZIONE** di disservizio o **RECLAMO** a seguito di insoddisfazione della prestazione ricevuta : questo atto rappresenta una occasione per migliorare la qualità e rafforzare il rapporto fiduciario con gli utenti.

Il reclamo formale può essere fatto compilando un apposito modulo (allegato alla Carta dei servizi e disponibile anche presso il Servizio) . Lo stesso modulo è utilizzabile per segnalazioni e suggerimenti (**Allegato A** alla presente Carta dei Servizi).

La segnalazione/reclamo deve essere comunicata al più presto e non oltre i 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza del fatto lesivo.

Deve essere indirizzato al Direttore e può essere consegnato a mano presso gli Uffici Amministrativi di ASP Terre d' Argine di Via Trento e Trieste, 22 – 41012 Carpi (MO)

oppure inviato via e-mail all'indirizzo info@aspterredargine.it o tramite PEC aspterredargine@pec.it

Nel trattamento dei reclami l'ASP assicura la protezione dei dati personali come previsto dal GDPR- REGOLAMENTO 2016/679.

ASP si impegna a dare risposta scritta entro 15 giorni dalla data di protocollo del ricevimento del reclamo (**Allegato B** – Modulo gestione Segnalazione /Reclamo).

4.3 DIRITTI E DOVERI

DIRITTI dell'utente:

- **INFORMAZIONE:** l'utente e i suoi familiari hanno diritto ad avere informazioni complete e comprensibili sui loro diritti, sulle prestazioni assistenziali erogate, sulle regole per l'accesso ai servizi ; sulle quote di partecipazione al costo del servizio poste a loro carico ed, inoltre, a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relazionano.
- **PARTECIPAZIONE-CONDIVISIONE:** l'utente e i suoi familiari hanno diritto ad essere coinvolti nella definizione, attuazione e verifica del PAI; hanno diritto a partecipare a momenti di condivisione dei programmi di attività nonché di essere coinvolti nei percorsi di valutazione della qualità dei servizi.
- **ASSISTENZA:** l'utente ha diritto ad un trattamento equo ed imparziale, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, il tutto in accordo con il Servizio nel rispetto delle esigenze degli altri utenti e al fine di assicurare la maggior sicurezza personale.
- **TUTELA:** l'utente e i suoi familiari hanno diritto a promuovere azioni di tutela anche con reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed hanno diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi.

DOVERI dell'utente:

All'utente ed ai suoi familiari è richiesto di collaborare responsabilmente per il buon funzionamento del Servizio secondo le seguenti indicazioni:

- Attenersi alle procedure concordate ed agli orari di erogazione del Servizio a domicilio accogliendo positivamente le indicazioni del personale;
- Fornire informazioni utili alla definizione di un adeguato Piano Assistenziale Individuale (PAI);

- Tenere un comportamento rispettoso nei confronti della dignità personale e professionale degli operatori, affidandosi alla loro professionalità con fiducia e collaborazione;
- Partecipare al costo del servizio sulla base della normativa vigente.

4.4 PARTECIPAZIONE

ASP Terre d'Argine promuove:

INCONTRI con gli utenti e i familiari al fine di:

- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività;
- comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche organizzative e cambiamenti dei servizi;

ed **INCONTRI con altri Enti**, (UNIONE TDA, AUSL, altre ASP) al fine di raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.

4.5 TRASPARENZA

ASP Terre d'Argine adotta e pubblica entro il 31 gennaio di ogni anno, nella Sezione Amministrazione Trasparente del proprio sito <https://www.aspterredargine.it/aspterredargine/amministrazione-trasparente/provvedimenti-organi-indirizzo-politico/atti-amministratore-unico-provvedimenti-organi-indirizzo-politico/> il PIAO (Piano Integrato di Attività ed Organizzazione) il quale ha lo scopo di assicurare la qualità e la trasparenza dell'attività amministrativa e migliorare la qualità dei servizi ai cittadini e alle imprese, anche in materia di diritto di accesso.

La Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare del Territorio di Novi di Modena , pubblicata sul Sito aziendale www.aspterredargine.it viene consegnata e illustrata durante il colloquio di conoscenza con i familiari dell'utente.

La stessa viene aggiornata periodicamente al modificarsi delle condizioni di fornitura del Servizio.

