



Città di Schio

Carta dei servizi "ASSISTENZA DOMICILIARE"



Revisione aggiornata a gennaio 2015

Indice:

1. IL SERVIZIO SOCIALE

1.1	Chi siamo.....	4
1.2	A quali principi si ispira il Servizio Sociale?.....	5
1.3	Obiettivi primari del Servizio Sociale per il 2014.....	5

2. L'ASSISTENZA DOMICILIARE

2.1	Che cos'è?.....	5
2.2	Finalità.....	5
2.3	La gestione.....	6
2.4	Prestazioni erogate.....	6

3. STANDARD ED IMPEGNI DI QUALITÀ..... 6

4. COME FARE PER ...

4.1	Richiedere il servizio.....	7
4.2	Disdire il servizio.....	7
4.3	Modificare interventi.....	7

5. QUANTO COSTA?..... 8

6 . RAPPORTI CON L'UTENZA..... 8

7. VOI CI VEDETE COSI'..... 9

PRESENTAZIONE:

Il Comune di Schio ha ottenuto nel mese di maggio 2003, e per tutti i suoi servizi, la certificazione di Qualità ISO 9001 - Vision 2000. Ciò significa che la struttura comunale lavora secondo criteri di trasparenza, obiettività, rapidità e partecipazione, in un'ottica di miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dei risultati raggiunti.

Questo riconoscimento importante, che fa di Schio uno dei pochi Comuni italiani totalmente certificati, deve però essere reso evidente e partecipato a tutti i cittadini e sottoposto anche alla prova del loro giudizio, in qualità di utilizzatori dei diversi servizi comunali certificati.

Uno degli strumenti importanti per rendere evidente al cittadino il Sistema di Gestione della Qualità, e farlo partecipare al processo di miglioramento dell'Ente, è la Carta dei Servizi.

Essa è utile per conoscere i propri diritti ed è utile al Comune per comprendere se è sulla strada giusta.

E' uno strumento che consente di raccogliere elementi di condivisione o di dissenso costruttivo e di correggere, conseguentemente, procedure e modalità operative.

Il Sindaco

Valter Orsi

1. IL SERVIZIO SOCIALE

1.1 Chi siamo?

I servizi sociali si occupano delle difficoltà che persone e famiglie incontrano nel corso della loro vita, per prevenire il disagio e la marginalità e per promuovere l'integrazione e le pari opportunità. In sintesi, perseguono lo sviluppo sociale della comunità locale. Ciò che contraddistingue la professionalità di questo lavoro è l'attenzione all'individuo nel suo essere unico (personalizzazione), alla sua volontà consapevolmente manifestata (autodeterminazione) e al suo diritto alla riservatezza.

DOVE RIVOLGERSI

Comune di Schio - Servizio Sociale

Indirizzo Via Pasini, 33 - 1° piano – Palazzo Romani-Rossi

Telefono 0445/69.12.91

Fax 0445 69.14.08

Orario dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.15

Internet www.comune.schio.vi.it

E-mail sociale@comune.schio.vi.it

Il servizio di segretariato sociale è attivo il mercoledì, dalle ore 9.30 alle 12.30, per fornire informazioni o per la presentazione di nuove domande di servizi.

Ogni Assistente Sociale riceve solo su appuntamento, da fissare telefonicamente, dal lunedì al venerdì preferibilmente dalle ore 8.30 alle ore 9.00, come riportato nella tabella sottostante:

	AREA FAMIGLIA AREA DISABILITA'	AREA ANZIANI AREA MARGINALITA'
Quartieri n. 3 - 4 - 6 S. Trinità – Piane – Resecco Magrè – M. Magrè – Liviera Cà Trenta - Tretto	Stefani Rosanna 0445/69.12.88	Zanella Sandra 0445/69.14.09
Quartieri n. 1 - 2 - 5 Centro – S. Croce – A. Rossi Stadio – Poleo – Aste – S. Martino - Giavenale	Cirillo Stefano 0445/69.14.07	Toniolo Silvia 0445/69.14.14

1.2 A quali principi si ispira il Servizio Sociale?

Uguaglianza: i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente ai bisogni.

Rispetto: ogni cittadino è assistito e trattato con cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Partecipazione: ogni cittadino può esprimere interessi e proposte rispetto ad un problema sociale e può segnalare osservazioni e suggerimenti sulla qualità del servizio.

Efficacia: i servizi sociali vengono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

Efficienza: i servizi sociali vengono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

Continuità: il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio, con la collaborazione di vari soggetti, assicurando alle persone e alle famiglie la presa in carico del bisogno sociale.

1.3 Obiettivi primari del Servizio Sociale per il 2015

- Mantenere e migliorare gli standard di qualità raggiunti e resi noti con iniziative editoriali;
- Rendere più accessibili le informazioni tramite internet per promuovere la conoscenza dei servizi;
- Migliorare il servizio offerto, con azioni progettate a partire anche dalle risorse dello stesso utente e dal coinvolgimento della sua rete sociale;
- Pubblicizzare i risultati emersi dalle indagini di soddisfazione dell'utente.

2. L'ASSISTENZA DOMICILIARE

2.1 Che cos'è?

L'assistenza domiciliare è un servizio, erogato presso il domicilio di soggetti non completamente autosufficienti e svolto da personale selezionato in possesso del diploma di operatore socio-sanitario o titoli equivalenti che lavora con professionalità, riservatezza e rispetto.

2.2 Finalità

- Aiuto alla persona, affinché possa vivere nel suo ambiente familiare il più a lungo possibile, attraverso anche il mantenimento e il recupero delle capacità residue;
- Supporto e sostegno ai familiari;
- Valorizzazione delle risorse della rete parentale.

2.3 La gestione

Il Comune di Schio ha affidato in appalto il servizio di Assistenza Domiciliare alla Società Cooperativa Sociale MANO AMICA. La cooperativa lavora nel territorio di Schio dal 1982 come rete integrata di servizi che rispondono ai bisogni delle persone e si propone il perseguimento del benessere generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, ispirandosi ai principi di: solidarietà, democraticità, uguaglianza, rispetto, partecipazione, responsabilità.

Dove rivolgersi	Società Cooperativa Sociale MANO AMICA
Indirizzo	Via XX Settembre, 10
Telefono	0445/52.03.85 0445/52.49.33
Fax	0445/53.00.97
E-mail	domiciliare@mano-amica.it

2.4 Prestazioni erogate

Il Servizio di assistenza domiciliare comprende i seguenti interventi:

- aiuto domestico (disbrigo e riordino della casa, lavori di piccolo bucato, stiratura e cucito con elettrodomestici domestici, spesa ed eventuale aiuto nella preparazione dei pasti, e lavaggio delle stoviglie);
- commissioni varie (pagamento bollette e acquisto farmaci);
- cura e igiene della persona;
- lavanderia (compreso il ritiro e la consegna a domicilio, stiratura ed eventuale rammendo e cucito);
- parrucchiera e pedicure;
- aiuto per spostamenti nel territorio comunale;
- somministrazione di terapie su prescrizione del medico curante, mobilitazioni della persona allettata, sostegno e stimolo psicologico.

E' funzionante tutti i mesi dell'anno ed è svolto di norma su sei giorni alla settimana, con orario compreso tra le 7.00 e le 20.00. La domenica e i giorni festivi solo per i casi di particolare necessità. Il piano personalizzato di intervento viene concordato sulla base del bisogno valutato dall'assistente sociale.

3. STANDARD ED IMPEGNI DI QUALITÀ

Il principale criterio che guida il sistema Gestione della Qualità è la ricerca della piena soddisfazione dell'utente, avendo come finalità il miglioramento continuo delle prestazioni. Di seguito sono riportati:

- gli obiettivi di qualità che si intendono perseguire nel corso dell'anno 2015;
- gli indicatori che vengono presi in considerazione per il raggiungimento di tali obiettivi;
- gli standard, cioè i livelli di qualità che il Servizio Sociale si impegna a mantenere.

Obiettivi	Indicatori	Standard
Assicurare l'intervento a tutti i richiedenti privi di supporto della rete sociale	Percentuale accoglimento domande di utenti con Indice Supporto Rete Sociale (SRS) ≥ 160	=100%
Rispondere adeguatamente alla domanda di servizio espressa dal territorio	Percentuale di domande accolte nel semestre rispetto al totale delle domande presentate	$\geq 90\%$
Rispondere tempestivamente alle richieste di attivazione del servizio	Tempo medio (giorni) di risposta per ammissione o meno al servizio	≤ 7
Limitare il turn-over degli operatori (cioè il cambio frequente di operatori che seguono il singolo caso)	Numero medio operatori per utente mensilmente	≤ 4
Garantire la tempestività nella risposta ai reclami	Giorni medi di risposta	< 30
Diminuire eventuali errori nella fatturazione mensile delle prestazioni	Numero reclami fondati per trimestre	≤ 6
Garantire l'aggiornamento professionale degli operatori	Ore annue complessive di formazione	≥ 95

4. COME FARE PER ...

Richiedere il servizio

La richiesta va presentata utilizzando l'apposito modulo presso i servizi sociali. Possono richiedere il servizio tutte le persone residenti o domiciliate a Schio.

Alla domanda segue un colloquio da parte dell'assistente sociale competente per zona ed una eventuale visita domiciliare. Il servizio viene attivato in base alla valutazione della necessità effettuata dall'assistente sociale.

Disdire il servizio

La disdetta del servizio di assistenza domiciliare deve essere fatta al Servizio Sociale con 3 giorni lavorativi di anticipo, ad eccezione dei ricoveri ospedalieri o delle emergenze sanitarie.

Si fa presente che il servizio di assistenza domiciliare, programmato e non usufruito per mancato rispetto dei termini di disdetta, verrà fatturato al 50% del costo orario.

Modificare interventi

Per le necessità di modifica o informazioni sugli orari di intervento e per le sospensioni temporanee del servizio, ci si deve rivolgere direttamente alla cooperativa che gestisce in appalto il servizio, la quale ha il seguente recapito:

Tel. 0445/520.385

Orari: Lun-Sab ore 7,00 – 20,00

5. QUANTO COSTA?

La Giunta Comunale fissa annualmente la tariffa ordinaria del servizio, nonché le agevolazioni previste in base alla situazione economica del nucleo familiare.

Per la richiesta di tariffa agevolata deve essere presentata la dichiarazione ISEE (indicatore della situazione economica equivalente) che tiene conto dei redditi e del patrimonio mobiliare e immobiliare di tutto il nucleo di convivenza anagrafica. E' possibile non presentare la dichiarazione ISEE, in tale ipotesi verrà applicata la tariffa ordinaria.

Si stabilisce l'abbattimento della tariffa del Servizio Domiciliare del 25% per coloro che usufruiscono di prestazioni per più di 7 ore settimanali, del 50% per chi usufruisce di più di 14 ore settimanali. Il costo mensile non potrà comunque portare l'utente al di sotto del minimo vitale fissato annualmente dalla Giunta Comunale. La richiesta di abbattimento deve pervenire formalmente al Servizio Sociale.

Nel 2015 la tariffa ordinaria è di € 14,21 per un'ora di intervento per prestazioni con operatori qualificati. Per chi ha valori ISEE inferiori ad € 16.121,25 vengono determinate proporzionalmente tariffe agevolate fino al costo orario minimo di € 2,74.

La tariffa ordinaria per prestazioni con personale ausiliario (aiuto domestico) è di € 10,93 per un'ora di intervento fino al costo orario minimo è di € 1,10/ora per soggetti la cui situazione reddituale, comprovata dalla presentazione della dichiarazione ISEE, è inferiore a € 16.121,25.

Il servizio di assistenza domiciliare è fatturato dal Comune di Schio.

L'utente riceve una nota spese mensile che riguarda i servizi fruiti il mese antecedente. La nota spese può essere pagata:

- in contanti presso la tesoreria comunale;
- tramite bollettino postale;
- con domiciliazione bancaria (addebito in conto corrente).

6 . RAPPORTI CON L'UTENZA

L'utente può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami al Comune di Schio, nei seguenti modi:

- direttamente agli sportelli **QUI Sociale** (Piazza Statuto, 17 - orari: dal lun al ven dalle 9.00 alle 13.00) e **QUI Cittadino** (Piazza Statuto - orari: dal lun al sab 9.00-13.00; gio no-stop dalle 9.00 alle 18.30);
- con una telefonata allo 0445-691291;
- tramite lettera, fax o posta elettronica (sociale@comune.schio.vi.it)

All'inizio del servizio, ad ogni utente viene consegnato un registro dove l'operatore segna giornalmente l'orario di inizio/fine dell'intervento e varie consegne utili alla programmazione del lavoro. Il registro viene tenuto nella casa dell'utente fino alla sospensione del servizio e poi archiviato nei registri della cooperativa.

L'utente può contattare il coordinatore del servizio al numero e negli orari:

Tel. 0445/520.385

Orari: Lun-Sab ore 7,00 – 20,00

Ogni anno il Servizio Sociale effettua un'indagine sulla soddisfazione del servizio di assistenza domiciliare. Tale verifica è intesa a misurare il gradimento del servizio offerto, la professionalità e la cortesia del personale impiegato e la rispondenza del servizio ai bisogni.

7. VOI CI VEDETE COSI'

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE - ANNO 2014.

Nell'anno 2014 sono state intervistate n. 97 persone su un bacino di utenza di 157 utenti.

Alla domanda "Come valuta la cortesia e la disponibilità delle operatrici" è stato attribuito il seguente punteggio:

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	SCARSO
50,00%	46,00%	1,00%	3,00%	0,00%

Alla domanda "Come valuta la puntualità (rispetto degli orari)" è stato attribuito il seguente punteggio:

IN ORARIO	MENO DI 10 MINUTI	TRA 10 E 15 MINUTI	PIU' DI 15 MINUTI
100,00%	0,00%	0,00%	0

Alla domanda "Il servizio erogato è di suo gradimento" è stato attribuito il seguente punteggio:

OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
41,00%	53,00%	2,00%	4,00%