



CARTA DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE
“NOI CON VOI”

Numero verde 800768330

Tramite questa carta La invito a prendere conoscenza dei principali servizi che Noi con Voi offre, nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare, con l'auspicio che le informazioni che troverà indicate Le facilitino l'approccio al servizio di cui necessita.

Per qualsiasi chiarimento o consiglio troverà la massima collaborazione di tutto il nostro personale che sarà a Sua completa disposizione sia al telefono che direttamente nelle nostre sedi)

La Sua collaborazione con gli operatori che incontrerà ed i Suoi eventuali suggerimenti saranno fondamentali per migliorare il nostro servizio e per rispondere sempre meglio, con professionalità, alle esigenze dei nostri assistiti.

SOMMARIO

Capitolo 1 **Carta dei Servizi**

1.1 Cos'è la carta dei servizi	pag. 4
1.2 A chi si rivolge	pag. 4
1.3 A cosa Serve	pag. 4

Capitolo 2 **Diritti e Doveri**

2.1 Diritti delle persone assistite	pag. 4
2.2 Diritto al rispetto e alla dignità della persona	pag. 4
2.3 Diritto all'informazione	pag. 5
2.4 Il consenso libero e informato	pag. 5
2.5 Tutela della privacy	pag. 5
2.6 Diritto di proporre reclami e suggerimenti	pag. 5
2.7 Doveri della persona assistita	pag. 5
2.8 Accesso agli atti	pag. 6

Capitolo 3 **Principi ispiratori**

3.1 Uguaglianza	pag. 6
3.2 Imparzialità e continuità	pag. 6
3.3 Efficacia ed efficienza	pag. 6
3.4 Partecipazione	pag. 6
3.5 Umanizzazione delle cure	pag. 6

Capitolo 4 **L'assistenza domiciliare**

4.1 Assistenza domiciliare	pag. 7
4.2 A chi è rivolta l'assistenza domiciliare	pag. 7
4.3 Obiettivi e finalità dell'assistenza domiciliare	pag. 7

Capitolo 5

Il gruppo e la struttura operativa dell'assistenza domiciliare

5.1 Un po' di storia	pag. 8
5.2 Le sedi di Noi con Voi	pag. 8
5.3 I professionisti a Vostra disposizione presso le nostre sedi	pag. 8

Capitolo 6

Informazioni sull'accesso alle cure domiciliari

6.1 Gli Orari	pag. 10
6.2 Come raggiungerci	pag. 10
6.3 Come attivare l'assistenza domiciliare	pag. 12
6.4 I profili assistenziali	pag. 12
6.5 La gestione del progetto assistenziale	pag. 13
6.6 L'attivazione della assistenza domiciliare	pag. 13
6.7 Dimissione	pag. 13

Capitolo 7

Come lavoriamo

7.1 Le prestazioni erogate	pag. 13
7.2 Erogazione del servizio	pag. 18
7.3 La reperibilità	pag. 19
7.4 La documentazione	pag. 19
7.5 La qualità delle prestazioni erogate	pag. 19
7.6 La qualità dell'organizzazione	pag. 19
7.7 Educazione sanitaria	pag. 20

Capitolo 1: La Carta dei Servizi

PREMESSE

NOI CON VOI è il nome del Raggruppamento d'Imprese realizzato da Villa Basilea srl. e Fondazione Centro di solidarietà Bianca Costa Bozzo ONLUS.

1.1- Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento sviluppato, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. Noi con Voi, nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare fa propri i principi fondamentali di equità, appropriatezza, continuità, efficienza ed efficacia, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze delle persone assistite e delle loro famiglie. La presente carta dei servizi viene revisionata annualmente nel corso del Riesame della Direzione di Villa Basilea e può essere modificata precedentemente a tale riesame in caso si rendano necessarie modifiche di sistema o sostanziali.

1.2 - A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono tutti i cittadini, ad esclusione dei minori non disabili.

1.3 - A cosa serve

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte da Noi con Voi affinché i cittadini possano conoscere le metodologie adottate, la struttura operativa e le modalità per accedervi.

Lo scopo principale è quello di garantire ai cittadini il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto persone fragili, la massima dignità. Essere informato correttamente permette infatti al cittadino una scelta consapevole. Con questo spirito la persona che usufruisce del nostro servizio è invitata ad esaminare le indicazioni contenute nella nostra "CARTA DEI SERVIZI" offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali osservazioni o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.

Capitolo 2: Diritti e Doveri

2.1 - Diritti delle persone assistite

I diritti dei cittadini che fruiscono dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari, sono tutelati dalla normativa vigente. Noi con Voi, nella erogazione dei propri servizi, pone al centro della sua azione la persona e la sua famiglia, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al loro servizio.

2.2 - Diritto al rispetto e alla dignità della persona

La persona ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche, spirituali e religiose. Noi con Voi, nell'espletamento delle sue attività, fa proprio questo principio, evidenziando come ogni singola persona, le cui capacità intellettive

e volitive siano gravemente colpite, vada rispettata anche nel momento in cui si trova in condizione di fragilità, sia sotto il profilo fisico che morale, garantendo il massimo livello di qualità della vita presso il proprio domicilio.

2.3 - Diritto all'informazione

La persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e la sua famiglia hanno il diritto di ottenere, da Noi con Voi per quanto di sua competenza, tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e di ricevere informazioni complete e comprensibili circa il corretto ambito progettuale. La persona e la sua famiglia hanno altresì il diritto di poter identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura, attraverso il cartellino di riconoscimento esibito da ogni operatore, in cui sono riportati il nome e la qualifica.

2.4 - Il consenso libero e informato

IL consenso libero e informato rappresenta la manifestazione di volontà che la persona e la sua famiglia o le persone titolate a farlo (amministratore di sostegno e/o tutore), previamente informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile, circa le cure e le procedure assistenziali messe in atto da Noi con Voi. Tale consenso, pertanto, è la base per l'alleanza progettuale tra la persona e la sua famiglia e, dall'altro, a rendere partecipe la persona sulle ragioni e la fondatezza degli obiettivi contenuti nel Piano Assistenziale Individuale. Noi con Voi ha predisposto dei moduli per la raccolta del consenso libero e informato

2.5 – Tutela della privacy

La persona e la sua famiglia hanno il diritto alla tutela della privacy nel rispetto della normativa cogente.

Noi con Voi assicura che la raccolta dei dati personali dei propri assistiti riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale sia sottoposta al vincolo del segreto professionale e della tutela della privacy a cui sono tenuti tutti gli operatori compreso il personale amministrativo. La raccolta dei dati personali è finalizzata alla gestione amministrativa e alla gestione del servizio di assistenza domiciliare. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti avviene all'interno dell'équipe multi professionale e all'esterno agli organismi competenti di cura e di tutela della salute. Titolare del trattamento dei dati personali è il Legale Rappresentante di Noi con Voi, Luca Pallavicini.

2.6 – Diritto di proporre reclami e suggerimenti

La persona che usufruisce del servizio e la sua famiglia o le persone titolate a farlo (amministratore di sostegno e/o tutore) hanno il diritto di proporre segnalazioni, reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo, reperibile presso le sedi di cui al punto 5.2. Tutte le segnalazioni, reclami o suggerimenti verranno sollecitamente esaminate e la persona e la sua famiglia saranno tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

2.7 - Doveri della persona assistita

Le persone che fruiscono del servizio hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti generali e specifici di Noi con Voi, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il personale e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori diviene condizione indispensabile per attuare un corretto

programma terapeutico ed assistenziale. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione dell'assistenza domiciliare, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

2.8 – Accesso agli atti

Ogni persona che fruisce del servizio ha il diritto di esaminare e avere copia di documenti che lo riguardano. Il diritto di accesso può essere esercitato da chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento richiesto. L'interessato compila la domanda di accesso, utilizzando l'apposito modulo, ritirabile presso le due sedi. Nella domanda va specificato se il documento viene richiesto in visione o in copia. La domanda può essere consegnata personalmente o spedita (posta, mail o fax).

Capitolo 3: Principi ispiratori

3.1 - Uguaglianza

Tutti i Servizi erogati da Noi con Voi “guardano” al principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile calzate ad ogni Cittadino-Cliente.

3.2 - Imparzialità e continuità

Noi con Voi svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

3.3 - Efficacia ed efficienza

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono del Servizio. Noi con Voi s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

3.4 - Partecipazione

La partecipazione e il coinvolgimento della persona che usufruisce del servizio di assistenza domiciliare e dei suoi familiari è uno dei nostri obiettivi principali, essi vengono perseguiti attraverso la valorizzazione del loro contributo, il costante rapporto con il Care manager, la possibilità di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale ed educativa e la rilevazione della qualità percepita attraverso il questionario di soddisfazione. Tale questionario, atto a valutare il risultato del servizio erogato sia per quanto riguarda la qualità del servizio che per l'organizzazione in generale sia per le relazioni interpersonali con l'équipe multi professionale, è consegnato a tutte le persone assistite.

3.5 - Umanizzazione delle cure

Noi con Voi garantisce, attraverso una stabilizzazione dell'équipe assistenziale, una continuità delle cure. Questo aspetto, oltre ad assicurare una omogeneità del percorso assistenziale, valorizza tutti quegli aspetti di affidamento e di fiducia che sono alla base dell'umanizzazione delle cure e che ben rispecchiano la filosofia aziendale "dell'assistere, prendendosi cura".

Capitolo 4: l'assistenza domiciliare

4.1 - Assistenza domiciliare

L'Assistenza Domiciliare si colloca nella rete di servizi volti a garantire alle persone in condizione di fragilità, prestazioni socio-assistenziali "a domicilio", anche in soluzioni abitative collettive o comunitarie, alternativa alla propria casa, eletti dalla persona a dimora abituale.

Le prestazioni, declinate all'interno del piano di individuale di intervento, sono erogate da personale qualificato ed in possesso degli specifici titoli professionali possono sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili.

L'AD è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- Migliorare la qualità della vita quotidiana, anche per allontanare nel tempo il ricorso a forme di unità d'offerta residenziali nel caso di persone non autosufficienti;
- Supportare la persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale;
- Prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

4.2 - A chi è rivolta l'assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare è rivolta a tutti i cittadini ad esclusione dei minori non disabili.

4.3 - Obiettivi e finalità dell'assistenza domiciliare

Noi con Voi, intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Favorire la permanenza degli assistiti nel contesto familiare di appartenenza;
- Sostenere il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona;
- Valorizzare le risorse della persona, della sua famiglia e del tessuto sociale in cui sono inseriti;
- Supportare le famiglie sotto il profilo sociale e relazionale;
- Migliorare la qualità di vita della persona e della sua famiglia;
- Evitare l'ospedalizzazione impropria e/o il ricovero in strutture residenziali;
- Fornire presso il domicilio della persona i servizi e gli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione (OMS);
- Alleggerire il carico familiare nella gestione del congiunto in stato di bisogno;
- Permettere la permanenza al domicilio delle persone non autosufficienti, favorendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazione;
- Sostenere i familiari trasmettendo loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento;

Capitolo 5:**Il gruppo e la struttura operativa dell'Assistenza Domiciliare****5.1 Noi con Voi - un po' di storia -**

Noi con Voi nasce dalla collaborazione tra Villa Basilea e la Fondazione Centro di solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus. Villa Basilea è un complesso assistenziale che dal 2014 offre servizio di assistenza domiciliare in un contesto di prossimità alla residenzialità Residenza Protetta e Sanitario Assistenziale di mantenimento per anziani e persone con problematiche di tipo psico-geriatrico, dal 1983 e di una CAUP per utenza psichiatrica. La Fondazione Centro di solidarietà Bianca Costa Bozzo Onlus (di seguito abbreviata in CEIS Genova) nasce nel 2003, non ha scopo di lucro e persegue finalità di solidarietà sociale. Intende proseguire l'impegno dei Fondatori promuovendo, tramite valori di altruismo del volontariato, l'affermazione e la diffusione di una cultura antagonista alle ragioni del disagio e dell'emarginazione. Nel settore sociosanitario si occupa di prevenzione, cura e riabilitazione di soggetti con problemi di Dipendenze e/o di patologia psichiatrica (in epoca evolutiva e/o adulta).

5.2 Le Sedi di Noi con Voi

La struttura organizzativa del servizio di assistenza domiciliare dispone di quattro sedi, ubicate nei seguenti Municipi del Comune di Genova:

MUNICIPIO	SPORTELLO INFORMATIVO	Numero verde	FAX	Posta elettronica
I Centro Est	Corso Ugo Bassi 2R	800 768330	010 2726051	assistentadomiciliare@villabasilea.it
II Centro Ovest	Via Asilo Garbarino 6b (cancello)	800 768330	010 2546002	domiciliarità@ceisge.org
III Bassa Valbisagno	Via Edera 22	800 768330	010 2546002	domiciliarità@ceisge.org
IV Media Valbisagno	Via Trensasco 2	800 768330	010 2726051	assistentadomiciliare@villabasilea.it
V Valpolcevera	Via Paolo Anfossi 8 (cancello)	800 768330	010 2726051	assistentadomiciliare@villabasilea.it

Dove vengono sviluppati i servizi di

- Programmazione e progettazione
- Direzione amministrativa
- Controllo di gestione
- Gestione del sistema informativo
- Marketing e comunicazione
- Formazione

Gli sportelli sono aperti tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle 17.00; sono raggiungibili con i mezzi pubblici e prevedono tutte le facilitazioni di accesso per le persone disabili.

5.3 I professionisti a Vostra disposizione

Noi con Voi si avvale, per lo svolgimento dell'assistenza domiciliare, di professionisti le cui attitudini personali e le esperienze acquisite nella conduzione di servizi similari, sono a garanzia di un servizio di qualità.

Siamo certi che gli operatori, protagonisti dell'assistenza, possono assicurare qualità e capacità soprattutto se "formati" all'interno dell'assistenza domiciliare. Questo presupposto è stato applicato anche per le figure apicali a capo dell'organizzazione che, attraverso le loro conoscenze, si fanno garanti del servizio reso.

Pallavicini Daniele

Responsabile Domiciliarità per le sedi di:

Corso Ugo Bassi 2R – Via Asilo Garbarino 6 – Via Edera 22 – Via Trensasco 2 - Via Paolo Anfossi 8

assistenzadomiciliare@villabasilea.it

Raschillà Chiara

Assistente sociale responsabile dei progetti assistenziali per la sede di Corso Ugo Bassi 2R - via Paolo Anfossi 8

assistenzadomiciliare@villabasilea.it

Quirici Valentina

Assistente sociale responsabile risorse umane e progetti assistenziali per la sede di Corso Ugo Bassi 2R - via Paolo Anfossi 8

assistenzadomiciliare@villabasilea.it

Giovanni Lizzio

Coordinatore domiciliarità per la sede di Via Asilo Garbarino

coordinatore-domiciliarita@ceisge.org

Luca Larosa

Assistente sociale per la sede di Asilo Garbarino e Via Edera

domiciliarità@ceisge.org

Michela Orione

Assistente sociale per la sede di Asilo Garbarino e Via Edera

domiciliarità@ceisge.org

Valeria Bono

Assistente sociale per la sede di Via Trensasco 2 e via Paolo Anfossi 8

assistenzadomiciliare@villabasilea.it

Capitolo 6: informazioni sull'accesso alle cure domiciliari

6.1 orari

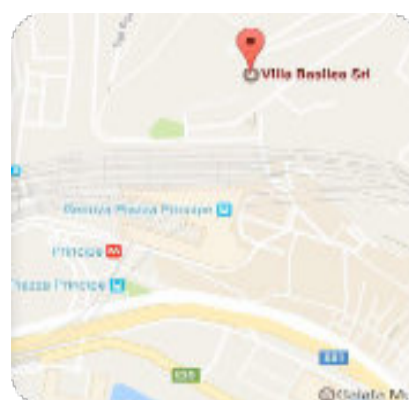
Le sedi sono aperte tutti i giorni dal lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00.

800768330

Indirizzo mail: assistenzadomiciliare@villabasilea.it

Indirizzo mail: domiciliarita@ceisge.org

6.2 Come raggiungerci



Via Edera 1



Via Asilo Garbarino 6B



Via Trensasco 2



Via Paolo Anfossi 8

6.3 Come attivare l'assistenza domiciliare

I cittadini residenti nel Comune di Genova, potranno recarsi presso i nostri Sportelli dove sarà presente un operatore 5 giorni su 7 con la funzione di fornire informazioni sulle modalità di erogazione degli interventi, il costo degli stessi e gli aspetti strutturali di supporto. Sarà inoltre compito dei nostri operatori fornire informazioni utili in merito alle attività di rete informale e formale attivate dalle nostre strutture.

Chi è intenzionato ad aderire al nostro servizio di assistenza domiciliare in modalità privata, potrà godere delle garanzie di controllo qualità da parte del Comune, oltre a che ad usufruire delle tariffe accreditate.

Per chi invece accede ai nostri servizi tramite ATS (i Servizi Sociali del Comune), concorderà con essi il Piano di Intervento Domiciliare (PID) che sarà poi inviato a noi per la programmazione operativa insieme al cliente utile alla successiva sottoscrizione.

Il PID, redatto per tutti i beneficiari degli interventi, sarà allegato al contratto del servizio e comprenderà:

- Pianificazione degli interventi domiciliari
- Obiettivi operativi
- Interventi
- Modalità di erogazione
- Operatori dedicati,
- Programmazione di eventuale turnazione, sulle 24 h.
- Proposte di attivazione di rete formale e informale, che varierà a seconda del bisogno dell'interessato e sarà fondamentale nello sviluppo del progetto.

I servizi saranno attivati entro e non oltre 5 giorni dalla sottoscrizione del contratto.

Ad ogni beneficiario sarà designato un operatore di riferimento, che avrà il compito di relazionarsi con la persona ed i suoi famigliari, oltre che avere compiti di garanzia di coordinamento informativo tra tutti gli operatori e le parti interessate nel progetto.

6.4 La presa in carico e la redazione del Piano di Intervento Domiciliare-PID

Noi con Voi prende in carico la persona e procede, alla stesura del PID e alla definizione degli obiettivi di assistenza. Il PID definito deve e garantire che, in fase di erogazione dell'assistenza, vengano messe a disposizione, dell'assistito e della sua famiglia, tutte le competenze professionali necessarie e per tutto il periodo previsto.

6.5 La gestione del Piano di Intervento Domiciliare

Le attività previste nel PID devono essere riportate nel Diario delle prestazioni.

Se durante la realizzazione del PID emergono variazioni nelle condizioni della persona assistita (es. l'utente si aggrava o la famiglia richiede un maggiore sostegno), deve essere effettuata la rimodulazione alla luce delle variazioni rilevate nelle condizioni della persona assistita o della sua famiglia.

La rimodulazione del progetto può dar vita ad un nuovo PID previa chiusura e richiesta di liquidazione del PID in corso-

6.6 In quanto tempo avviene l'attivazione dell'assistenza domiciliare

Noi con Voi garantisce l'erogazione delle attività entro i tempi sotto indicati:

Il servizio verrà attivato entro le 24 ore e comunque non oltre i 5 giorni dalla sottoscrizione del beneficiario

6.7 Dimissione

Nel momento in cui la persona ha raggiunto gli obiettivi del PID viene interpellato dal Care Manager per concordare la rivalutazione della situazione, finalizzata ad una eventuale dimissione.

Ricevute le indicazioni progettuali, insieme ai familiari ed alla persona assistita, viene pianificata la dimissione-

Capitolo 7: come lavoriamo

7.1 - Le prestazioni erogate

L'assistenza domiciliare erogata da Noi con Voi riguarda specifiche prestazioni ed attività, sia di natura socio-assistenziale (assistenza e cura della persona ecc.) che sociosanitaria (attività integrative) rese al domicilio della persona. Le prestazioni e le attività sono assicurate sulla base del Piano Individuale Domiciliare. Per esemplificare viene di seguito riportato l'elenco delle prestazioni:

LINEA DI OFFERTA 1 – ASSISTENZA DOMICILIARE

Sono interventi di assistenza domiciliare gli interventi di supporto alla persona nella gestione della vita quotidiana al fine di garantire il recupero o il mantenimento dell'autosufficienza residua, attraverso un sostegno diretto nell'ambiente domestico e nel rapporto con l'esterno, nell'intento di consentire la permanenza a domicilio.

L'assistenza domiciliare si declina in tre tipologie:

A 1. Intervento socio-assistenziale complesso;

B 1. Intervento socio-assistenziale;

C 1. Intervento educativo (solo per persone con disabilità, anche minorenni).

A 1. Intervento socio-assistenziale complesso

L'intervento socio-assistenziale complesso è un'attività costituita da un insieme di attività di assistenza alla persona in situazioni di elevata complessità assistenziale:

- Alzata/rimessa a letto di elevata complessità assistenziale comprensiva di igiene personale (igiene intima, igiene orale, igiene dei piedi, sbarbatura, vestizione/svestizione,) e adattamento dell'ambiente finalizzato a facilitare il normale svolgimento delle attività quotidiane (es presidi per la mobilizzazione); Igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana;
- Passaggi posturali complessi e mobilizzazione;
- Igiene personale, anche con bagno a letto o in vasca o doccia, comprensivo del lavaggio dei capelli, manicure e pedicure;
- Preparazione e/o somministrazione della colazione e dei pasti in situazione di elevata complessità assistenziale che possono prevedere anche diete particolari, comprensivo del lavaggio delle stoviglie e dell'asporto dell'immondizia;
- Igiene ambientale ordinaria, comprende l'attività giornaliera con particolare riferimento al riordino del letto (igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana) e della stanza, pulizia dei vani, cambio della biancheria personale, lavaggio (in lavatrice e/o a mano per capi particolari) e stiratura del vestiario del/dei beneficiari. Igiene dei servizi sanitari;
- Assistenza alla corretta assunzione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione al medico e/o ai familiari e/o al Pronto Soccorso in caso di difficoltà;
- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;
- Sostegno nelle situazioni che possano generare un peggioramento dello stato psicofisico (ad esempio ricoveri ospedalieri, sfratto esecutivo).

Sulla base di un piano individuale domiciliare verranno definite le prestazioni che saranno poi erogate in diverse ore su uno o più giorni, da uno staff, coordinato da un referente per ogni sede ed erogato da:

- Operatore socio sanitario (OSS);
- qualifiche analoghe (Operatore Socio Assistenziale, Operatore Tecnico Assistenziale);
- licenza di scuola secondaria di secondo grado con cinque anni di esperienza specifica e almeno 24 ore di formazione specifica.

La tariffa oraria è di euro 26.10 Comprensiva di IVA

B 1. Intervento socio-assistenziale

L'intervento socio-assistenziale è costituita da un insieme di attività di assistenza alla persona orientate a rispondere alle esigenze di autonomia e di aiuto domestico:

- Alzata/rimessa a letto semplice comprensiva di sostegno all'igiene personale (igiene intima, igiene orale, igiene dei piedi, sbarbatura, vestizione/svestizione) e adattamento dell'ambiente finalizzato a facilitare il normale svolgimento delle attività quotidiane;
- Supporto nella mobilizzazione;

- Supporto e/o controllo all'igiene della persona anche con bagno in doccia o vasca (capelli, manicure e pedicure);
- Preparazione e/o adattamento della colazione e dei pasti, comprensivo del lavaggio delle stoviglie e dell'asporto dell'immondizia;
- Igiene ambientale ordinaria, comprende l'attività giornaliera con particolare riferimento al riordino del letto (igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana) e della stanza, pulizia dei vani, cambio della biancheria personale, lavaggio (in lavatrice e/o a mano per capi particolari) e stiratura del vestiario del beneficiario. Igiene dei servizi sanitari;
- Spesa per approvvigionamento di beni di consumo;
- Supporto/accompagnamento a visite mediche e controlli, per disbrigo pratiche, e altre esigenze;
- Verifica della corretta assunzione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione al medico e/o ai familiari e/o al Pronto Soccorso;
- Interventi per il governo della casa, comprensivo di bucato, stiratura, cucito, rigovernatura, pulizie, ivi compresi la pulizia completa di vetri e infissi, stipiti, lampadari, armadi, tende; riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, lampadari, locali e ambienti;
- Prestazioni di accompagnamento: per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per disbrigo pratiche e spesa;
- Servizio di pulizia straordinaria e di interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia accurata, la sanificazione, il riordino e la pulizia di vetri e infissi, tapparelle, pareti, termosifoni ed eventuale sgombero di masserizie;
- Attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico dell'anziano anche all'esterno del domicilio o in situazione di gruppo anche come forme di sollievo alla famiglia: accompagnamenti esterni, compagnia, attività di integrazione sociale;
- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;
- Sostegno nelle situazioni che possano generare un peggioramento dello stato psicofisico (ad esempio ricoveri ospedalieri, sfratto esecutivo, trasferimenti di abitazione, ...).

Sulla base di un piano individuale domiciliare verranno definite le che saranno poi erogate in diverse ore su uno o più giorni, da uno staff, coordinato da un referente per ogni sede ed erogato da Operatori Socio Sanitari, Operatori Socio Assistenziali-

La tariffa oraria è di euro 23,54 Comprensiva di IVA

C 1. Intervento educativo

L'intervento educativo è un'attività finalizzata alla promozione delle abilità delle persone con disabilità, per:

- Interventi diretti di supporto alla persona e dell'ambiente di vita;

- realizzare interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità delle persone con disabilità per il raggiungimento o il mantenimento di livelli adeguati di autonomia;
- contribuire a promuovere e facilitare l'utilizzo di servizi e strutture sociali e sanitarie; gestire le proprie attività professionali in modo coordinato e integrato con altre figure professionali, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, dei gruppi, della collettività;
- operare con le famiglie e nel contesto sociale, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità;
- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;

Sulla base di un piano individuale domiciliare verranno definite le prestazioni che saranno poi erogate in diverse ore su uno o più giorni, da uno staff, coordinato da un referente per ogni sede ed erogato da Educatori,

La tariffa oraria è di euro 28,06 Comprensiva di IVA

LINEA DI OFFERTA 2 – ASSISTENZA FAMILIARE E PERSONALE, ATTRAVERSO LA PRESENZA DI UN ASSISTENTE FAMILIARE E FUNZIONI DI SUPPORTO (AD ESEMPIO ASSISTENZA ALLA CONTRATTUALISTICA)

Gli interventi di supporto alla gestione dell'assistenza familiare e personale sono orientati a sostenere singole persone e/o nuclei familiari che, necessitando di aiuto nella vita quotidiana, intendono essere coadiuvati da assistenti familiari, assistenti personali e/o collaboratori domestici.

L'assistenza familiare si declina in due tipologie:

A 2. Supporto di primo livello

B 2. Supporto di secondo livello

A 2. Supporto di primo livello

Offerta di un supporto alle famiglie che assumano direttamente un assistente familiare o personale, in particolare:

- Offerta di un servizio informativo, personalizzato, legato alle necessità espresse dalle famiglie anche in relazione alle proposte complessive del sistema accreditato e delle reti informali e formali con cui il Soggetto accreditato è connesso;
- Selezione e ricerca di personale referenziato adatto alle singole esigenze - disponibile in orari diurni, notturni, week-end, anche in convivenza, che verrà poi assunto direttamente dalla persona nel rispetto delle normative e della contrattualistica vigente;
- Incontro domanda/offerta approntando, nelle more della realizzazione del Registro regionale, un apposito registro delle/degli assistenti familiari;
- Interventi di supporto alle famiglie nella redazione del contratto di assunzione e successivi adempimenti (come ad es. predisposizione delle buste paga, bollettini di pagamento dei contributi INPS, il calcolo delle ferie spettanti e del TFR);

- Attività di accompagnamento agli/alle assistenti familiari per l'inserimento nelle famiglie in modo da poter introdurre gradualmente la figura all'interno della famiglia;
- Sostituzioni dell'assistente familiare in caso di conclusione del contratto con la precedente;

Per il supporto di primo livello (con assistente familiare o personale assunta dal beneficiario) è previsto il coordinamento del referente di Noi con Voi e di Synergie Italia che individuano la risorsa idonea alla persona. Il costo del servizio è individuato secondo la seguente tabella:

Tipologia servizio	Tariffa costo
Ricerca, selezione e abbinamento del personale	Euro 134.20 una tantum Comprensiva di IVA
Supporto alla contrattualistica amministrativa	Euro 48.80 mensili Comprensiva di IVA

Si intende che il costo dell'assistente familiare è a carico dell'interessato

B 2. Supporto di secondo livello

Offerta di un supporto alle famiglie che intendano avvalersi di un assistente familiare o personale assunto dal Soggetto accreditato, in particolare:

- Tutti gli interventi di sostegno - anche in sostituzione del nucleo familiare - di natura assistenziale e domestica (Care & Help) e di accompagnamento alle reti individuali e formali/informali territoriali, finalizzati a prevenire, ridurre o rimuovere situazioni di disagio e di fragilità e volti a favorire la permanenza della persona nel proprio contesto socio ambientale di vita (DGR 324/16); gli interventi possono essere organizzati in pacchetti settimanali da 12 o 24 ore o in convivenza.
- Offerta di un servizio informativo, personalizzato, legato alle necessità espresse dalle famiglie;
- Selezione e ricerca di personale referenziato adatto alle singole esigenze - disponibile in orari diurni, notturni, week-end, anche in convivenza - e la messa a disposizione dell'assistente familiare assunto dal soggetto accreditato;
- Incontro domanda/offerta approntando, nelle more della realizzazione del Registro regionale, un apposito registro delle/degli assistenti familiari;
- Attività di accompagnamento agli/alle assistenti familiari per l'inserimento nelle famiglie in modo da poter introdurre gradualmente la figura all'interno della famiglia;
- Reperibilità telefonica 24/24 e un operatore referente per la gestione delle criticità relative al rapporto con il lavoratore;
- Interventi di supervisione tecnica dell'assistente familiare;
- Individuazione sostituti/e in caso di assenza del titolare del rapporto di lavoro ed in caso di necessità (malattia, infortunio, festività, ferie e riposo settimanale, maternità);
- Sostituzioni dell'assistente familiare in caso di conclusione del contratto con il/la precedente;

Sarà possibile, sulla base delle esigenze assistenziali della persona, un'integrazione degli interventi o la sostituzione temporanea dell'assistente familiare/personale (linea di offerta 2) con operatori professionali della linea di offerta 1.

Per il supporto di secondo livello (con assistente familiare o personale assunta dal beneficiario) è previsto il coordinamento del referente di Noi con Voi e di Synergie Italia che individuano la risorsa idonea alla persona, fornendo due pacchetti ed una ipotesi di convivenza. Il costo del servizio è individuato secondo la seguente tabella:

Supporto di secondo livello	PACCHETTO 12 ORE	PACCHETTO 24 ORE	PACCHETTO CONVIVENZA
Figure Professionale	Totale Costo Mensile al cittadino	Totale Costo Mensile al cittadino	Totale Costo Mensile al cittadino
Ass. Familiare per persona non autosufficiente	€ 646,00 Comprensiva di IVA	€ 1.292,00 Comprensiva di IVA	€ 1.728,00 Comprensiva di IVA
Ass. Familiare per persona autosufficiente	€ 592,00 Comprensiva di IVA	€ 1.184,00 Comprensiva di IVA	€ 1.560,00 Comprensiva di IVA
Colf	€ 484,00 Comprensiva di IVA	€ 969,00 Comprensiva di IVA	€ 0.00

ATTIVITA' INTEGRATIVE

Prestazioni mediche (Visita Fisiatrica - Visita Geriatrica – Visita Internistica – Visita Neuropsichiatrica - ecc., in modo esemplificativo e non esaustivo); Altre visite su richiesta;

Euro 100,00 Comprensiva di IVA (a Visita Domiciliare)

Psicologo, terapeuta della riabilitazione psichiatrica, per eventuali colloqui di supporto;

Euro 100,00 Comprensiva di IVA (a Visita Domiciliare)

Prestazioni infermieristiche in linea con i bisogni sanitari propri della professione; Intervento e cura,

Euro 40,00 Comprensiva di IVA (a Visita Domiciliare)

Prestazioni terapeuta della riabilitazione per il Recupero funzionale – Riabilitazione o di mantenimento;

Euro 100,00 Comprensiva di IVA (a Visita Domiciliare)

Programma di educazione sanitaria a cura di tutti gli operatori del servizio ADI - Corsi di educazione sanitaria per le persone assistite e i suoi familiari;

Euro 60,00 Comprensiva di IVA (per ogni ora di formazione)

Assistente animali domestici, addetto annaffiatura e cura piante, operaio comune

Euro 20,00 Comprensiva di IVA (per ogni ora di intervento)

7.2 Erogazione del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare viene erogato 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno. Sulla base bisogni evidenziati dal Piano di Intervento Domiciliare saranno stabiliti i tempi di erogazione del servizio e le figure professionali che accederanno al domicilio della persona assistita. In caso di disservizi può essere prevista una forma di ristoro, da concordare con il servizio di reperibilità.

7.3 La reperibilità

A garanzia di una continuità assistenziale è previsto un servizio di reperibilità telefonica tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 19:00. Per attivare il servizio di reperibilità telefonica si dovrà prendere accordi con le sedi all'interno del progetto individualizzato. Al di fuori dell'orario di apertura della segreteria organizzativa, per comunicazioni urgenti, il Coordinatore di servizio/Care Manager è raggiungibile attraverso il cellulare di servizio, il numero viene fornito alle persone assistite.

7.4 La documentazione

Noi con Voi ha predisposto:

- presso le proprie sedi un Fascicolo Socio Assistenziale informatizzato per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sulla persona assistita, completo del consenso informato della persona assistita/tutore/amministratore di sostegno e contenente la valutazione del bisogno.
- presso il domicilio della persona assistita, il Piano di Intervento Domiciliare cartaceo aggiornato in relazione al variare dei bisogni in cui sono indicati tutti gli interventi assistenziali, le eventuali consegne assistenziali per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dalla persona assistita/tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi ed il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

7.5 Qualità delle prestazioni erogate, gestione reclami e forme di ristoro

Per la gestione del servizio, Noi con Voi, oltre ad affidare le prestazioni a professionisti di comprovata esperienza adotta dei protocolli definiti nel rispetto delle linee guida e delle indicazioni normative regionali, nazionali e internazionali, redatti sulla base dei criteri Evidence base Medicine/Nursing.

I protocolli sono periodicamente rivisitati e tenuti aggiornati.

In caso di reclamo lo stesso può essere presentato direttamente dal cliente o da suo familiare o persona di riferimento e verrà gestito dalla sede di competenza, tenendo conto del numero di reclami ricevuto e della categoria di riferimento che verranno poi segnalati annualmente al servizio

Eventi avversi o quasi eventi vengono raccolti con la pratica dell'incident reporting e verranno analizzati e risolti dal servizio e monitorati nell'anno, tenendo conto il numero di casi e le categorie di competenza. I dati verranno relazionati annualmente.

Altri elementi correlati a disservizi vengono tracciati e gestiti sempre dal sistema di gestione interno e analizzati annualmente rilevandone indicatori di gestione.

Nel caso di disservizio vengono previste forme di ristoro che possono essere concordate con l'utente a seconda di quanto generato e possono prevedere la proposta di un servizio sostitutivo, di ore integrative, o

rimborsate se vi siano le evidenze che lo sostengono e giustifichino o altro concordato con i soggetti previsti e lo staff erogatore.

7.6 La Qualità dell'organizzazione

Si ritiene che, attraverso un'attenta e puntuale analisi delle problematiche rilevate alla gestione, si possa innescare e mantenere, un circolo virtuoso di miglioramento continuo che conduce ad una più elevata qualità del servizio reso, ad una maggiore soddisfazione dell'Utenza e una coerenza con i risultati attesi.

Durante l'esecuzione del servizio, per il monitoraggio della qualità percepita, sarà richiesto di compilare un questionario di "customer satisfaction" utile a controllare il servizio erogato e la Vostra soddisfazione.

7.7 Educazione sanitaria

La letteratura inerente la programmazione e la gestione sanitaria dei servizi di cure domiciliari, da tempo sottolinea ed afferma con maggiore intensità, che la famiglia del malato è il cardine centrale attorno al quale ruota tutto il programma di cure. La buona riuscita di un percorso di cura e di assistenza ad una persona "fragile" in ambito domiciliare, dipende anche dal grado di coinvolgimento attivo e dalla presenza di una rete familiare capace di supportare le mutevoli condizioni della persona e il carico di cura destinato ai Caregiver. Per tale motivo Noi con Voi propone dei corsi di formazione mirati a fornire ai familiari e ai Caregiver le conoscenze necessarie ad erogare assistenza di base alla persona in modo autonomo, in relazione sia alla gestione di routine delle procedure assistenziali necessarie all'assistito che alla gestione.

La presente Carta Dei Servizi è redatta dallo staff di Villa Basilea S.r.l, il Responsabile del procedimento è il Sig. Pallavicini Luca reperibile al numero 010.219043

La carta ha revisione ogni 12 Mesi o al variare del contenuto.