

CARTA DEI SERVIZI
PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE
RIVOLTA AD ANZIANI
E PERSONE CON LIMITATA AUTONOMIA

“Occorre silenzio per ascoltare.

*Oggi sento dentro lo sguardo perso di nonna Rita, nella sua sedia a rotelle che sembra sussurrarmi
“aiutami, ridammi la vita”.*

*L'ALZHEIMER ha racchiuso il suo pensiero in un sogno e lei si è persa nel suo cielo innocente. Io,
nel suo sogno ritrovo la mia umanità e faccio il pieno d'amore e di tenerezza e capisco che a volte
ho bisogno anch'io di un poco del suo cielo trasparente, chiaro, innocente”.*

Indice

PREMESSA	3
LA CARTADEISERVIZI	4
Art.1 - OBIETTIVO DEL SERVIZIO	4
Art. 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI	4
Art 3. - TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI - LA PROGETTUALITA'	6
Art. 4 - I NOSTRI SERVIZI	6
Art. 5 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI	7
Art. 6 - SERVIZI D'INFORMAZIONE E MOMENTI CULTURALI.....	9
Art.7 - GRUPPI FAMIGLIE DI MUTUO AIUTO	10
Art. 8 - DIRITTI E DOVERI	10
Art. 9 - COSTI E MODALITA' DI PAGAMENTO.....	10
Art. 10 - STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	11
Art. 11 - I RECLAMI.....	11
ALLEGATI:	11

PREMESSA

“iCare” è un’impresa sociale che nasce dalla necessità di integrare due aspetti dell’assistenza: quella di *curare* cioè di ripristinare lo stato di salute, e quello di *prendersi cura* che implica un coinvolgimento personale dell’operatore nello stare accanto, aiutare e sostenere la persona migliorandone la qualità della vita.

Per fattore salute intendiamo un benessere generale, che non significa esclusivamente assenza di malattia, ma una condizione di equilibrio della persona con se stessa e con il mondo circostante, risultato di un insieme di fattori che sono conseguenza di un intero percorso di vita.

Per questo, occorre promuovere degli interventi per attivare le risorse personali dei soggetti, riducendo i fattori di rischio che possono opporsi a questo processo e favorire un maggior benessere psico fisico dell’anziano.

Uno dei elementi che gioca a favore del benessere dell’anziano, è sicuramente la possibilità di mantenerlo nella propria casa, organizzando un’assistenza in famiglia. Per questo viene incontro “iCare” con l’offerta di servizi domiciliari per soddisfare la domanda sociale degli anziani che chiedono di essere assistiti e curati nella propria casa.

A fronte di tale esigenza iCare ha ritenuto necessario avviare in via prioritaria il servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE, perché più gradita agli anziani sotto il profilo assistenziale in alternativa alla Casa di riposo, perché permette all’anziano di rimanere tra i propri affetti e di dare continuità alla propria storia.

iCare, perché dobbiamo farci carico anzitutto della “crescita” del soggetto, del suo diritto di vivere come persona e non come oggetto e di difendere la sua dignità.

L'ASSISTENZA DOMICILIARE

LA CARTA DEI SERVIZI

Art.1 - OBIETTIVO DEL SERVIZIO

Obiettivo dell'assistenza domiciliare è quello di consentire alla persona anziana di curarsi e migliorare la propria condizione di vita nella propria abitazione, attraverso programmi di assistenza individualizzata, predisposti sulla base dei bisogni materiali ma anche psico sociali, relazionali e affettivi, e garantire prestazioni capaci di:

- mantenere l'autonomia;
- migliorare il grado di autosufficienza;
- recuperare ove possibile le capacità psico-fisiche, affettive e relazionali del soggetto.

Gli obiettivi del servizio che attengono invece all'area dei bisogni psico-relazionali e affettivi sono soddisfatti attraverso le seguenti azioni:

- sostegno del suo agire sociale favorendo occasioni di nuovi incontri e di nuove relazionali (passeggiate, animazione, laboratori sociali...);
- capacità di leggere e comprendere le sue esigenze e i suoi bisogni;
- creare una relazione d'aiuto professionale e competente ma anche umanamente significativa;
- capacità di mettere in atto azioni empatiche per prevenire il senso di solitudine e di abbandono;
- essere disponibili all'ascolto e alla condivisione di ricordi, pensieri, storie personali.

Principio che sostanzia la scelta dell'assistenza a domicilio: la promozione della famiglia e della persona

La casa per l'anziano è luogo di memorie e di radici ove è collocato il mondo degli affetti. Attraverso i servizi domiciliari si vuole invertire la tendenza a sanitarizzare l'assistenza, nei casi in cui non è strettamente richiesto dalle condizioni di vita.

I care coglie questa istanza sociale: quella di promuovere la famiglia quale luogo di affetti più veri e duraturi e di supportarla nel carico assistenziale, attraverso programmi assistenziali mirati e individualizzati.

Art. 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

- **PARITA'** - Tutte le persone hanno pari dignità e valore e devono essere trattati con rispetto e tolleranza;
- **EGUAGLIANZA** - Tutti gli utenti accolti in assistenza sono eguali di fronte alle prestazioni ed hanno eguali diritti.
- **QUALITA'** - i servizi offerti devono rispondere a principi di qualità misurabili attraverso l'individuazione di indicatori di risultati quali:
 - a) la soddisfazione dell'utente;

- b) l'assenza di reclami;
- c) il ripristino/miglioramento delle condizioni generali dell'anziano;
- d) valutazione del servizio attraverso schede di verifica.
- **PARTECIPAZIONE** - Come impegno a garantire alla famiglia la condivisione delle metodologie e l'informazione sull'assistenza erogata.
- **IMPARZIALITA'** - ispirata a criteri di obiettività e di giustizia
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - L'attività di assistenza deve essere svolta in modo affidabile, cortese e responsabile;
- **RISERVATEZZA** -iCare garantisce ai propri clienti riservatezza rispetto a tutte le informazioni cui si viene a conoscenza durante l'erogazione del servizio;
- **MODELLO ASSISTENZIALE E LE PROFESSIONALITA' PRESENTI:**
"TOTAL QUALITY" o "qualità totale" utilizzando la tecnica "dell'approccio globale" che mira al recupero/mantenimento delle condizioni di salute persona e delle sue facoltà fisiche e psichiche compromesse attraverso piani assistenziali integrati secondo il modello della UNITARIETA' della persona.

LE PROFESSIONALITA' impegnate concorrono tutte a questa unitarietà:

L'equipe di coordinamento e di organizzazione delle attività:

- assistente sociale che individua i bisogni e traccia il percorso di aiuto;
- lo psicologo coordina, organizza i piani di lavoro e controlla la rispondenza delle azioni rispetto ai bisogni.
- il personale esecutivo: operatori domiciliari eseguono le attività pianificate sulla base dei piani assistenziali individuali(PAD):(infermieristiche, socio- assistenziali, ausiliarie, cura della persona, igiene, trasporto...).

Tutte le figure professionali operano nella consapevolezza che la relazione personale con la persona è il momento qualificante del lavoro: La persona al centro dei servizi e delle azioni. Pertanto le professionalità da impiegare sono quelle sopra delineate con i compiti specifici e integrati secondo un piano di lavoro condiviso e individualizzato che tiene conto dei bisogni e della storia del soggetto.

I RUOLI

- **Coordinatore/Responsabile:** psicologo/educatore con compiti di organizzazione, controllo, formazione, accompagnamento delle famiglie, gestione delle relazioni riscontro dei protocolli assistenziali, verifica degli obiettivi.
- **Assistente sociale:** opera secondo le specifiche competenze professionali nella relazione d'aiuto all'anziano, di cui ne raccoglie le istanze e i bisogni, qualitativi e quantitativi, individuando il focus del problema, le risorse e le reti sociali per attivare i servizi in risposta ai bisogni. Predisporre l'anamnesi familiare, compresa la redazione della relazione assistenziale. Si occupa della compilazione delle schede socio assistenziale e della tenuta delle stesse. Fa da ponte con i servizi territoriali. Insieme al coordinatore responsabile supervisiona il lavoro svolto dal personale esecutivo, e coadiuva nella gestione degli incontri di verifica.
- **Gli operatori domiciliari** sono quelli che si fanno carico di tutte le necessità e le azioni di cura e assistenza alla persona pulizia, igiene, alimentazione e preparazione degli alimenti.

- *Gli operatori socio assistenziali(OSS):* sono responsabili dei servizi assistenziali delle persone loro affidate per quanto attiene compiti più qualificanti che richiedono maggiore professionalità secondo quanto richiesto dall'analisi dei bisogni e dal PAI (Piano assistenziale individuale).
- *Servizi infermieristici, fisioterapici e ausiliari:* rientrano in questi ambiti le azioni tecnico professionali specifiche delineate nei protocolli e mansionari, come da manuali contrattuali dei CCNL.

Art 3. - TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI - LA PROGETTUALITA'

La carta dei servizi illustra i servizi offerti e fornisce le informazioni utili sull'accessibilità e la fruizione degli stessi, secondo la progettualità che viene meglio delineata nel Progetto Generale del Servizio. La progettualità s'intende espressa attraverso una piattaforma organizzata di attività che prevede sia nei contenuti che nelle azioni l'obiettivo ben chiaro e individuato dell'azione stessa, soggetto a verifica e fattibilità sia in itinere che nel percorso conclusivo e quanto questo corrisponda ai risultati attesi.

All'interno sono indicati:

- I servizi erogati
- Diritti e doveri del personale e dell'utente
- Costi e modalità di pagamento
- Strumenti di verifica della qualità dei servizi

Art. 4 - I NOSTRI SERVIZI

I nostri servizi sono erogabili sia a livello domiciliare, sia presso luoghi di ricovero e/o degenza.

I tipi di servizi che offriamo sono:

- Segretariato e supporto psico sociale;
- Assistenza alla persona;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza fisioterapica;
- Aiuto domestico;
- Preparazione pasto;
- Cura estetica;
- Servizio trasporto;
- Servizi per il mantenimento delle abilità cognitive: attivazione di iniziative e attività per sollecitare/mantenere la memoria, attività manuali e creative;
- Formazione e aggiornamento del personale;
- Organizzazione seminari di studio, tavole rotonde come momenti di approfondimento culturale su temi specifici dell'anziano.

Art. 5 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

- *Supporto e segretariato sociale*: si realizza attraverso lo strumento dell'ascolto con la persona che ha bisogno di assistenza e i suoi familiari.
- *L'Ascolto* è necessario per l'analisi del contesto di appartenenza dell'anziano e alla conoscenza della storia del soggetto finalizzata ad una maggiore conoscenza dei bisogni e delle risposte da fornire in termini di servizi. L'intimità di ciascuna storia individuale, va salvaguardata e custodita attraverso il segreto professionale. Questo settore di attività viene per questo esercitato da professionalità adeguate individuate nelle figure: a) dell'assistente sociale per l'ascolto, l'analisi dei bisogni e il piano di intervento, per l'attivazione delle reti sociali nella predisposizione delle azioni di cura e trattamento del caso; b) lo psicologo per l'accompagnamento alla famiglia e dell'anziano nella gestione delle relazioni, nei processi di interpretazione di comportamenti degli anziani e nella ricerca di soluzioni, nei percorsi di adattamento della famiglia, di accettazione, in presenza di patologie gravi quali l'Alzheimer. In particolare, per i familiari dei malati di Alzheimer sono previsti percorsi di accompagnamento mirato alla conoscenza e alla gestione del soggetto affetto da tale patologia che vive in famiglia. Il servizio di *supporto e segretariato sociale* fornisce inoltre informazioni, chiarificazioni e orientamento, utili all'utente per il disbrigo di pratiche presso gli enti competenti indirizzandoli in maniera corretta verso il servizio pubblico o privato che può fornire la risposta ai bisogni presentati.
- *Assistenza alla persona*: erogata da personale qualificato supportato da referenze ed esperienza di servizio. Consiste nelle prestazioni indirizzate alla cura e all'igiene dell'anziano a seconda del grado di autonomia. Il prestatore di lavoro deve aiutare il soggetto nelle azioni quotidiane di igiene, vestizione, alimentazione, messa a letto, alzata, cura della persona in ogni aspetto. Ciascun servizio tra questi individuati, viene svolto secondo un piano di lavoro che corrisponde ai bisogni individuali, e della famiglia. Viene diversificato anche a seconda del grado di autonomia del soggetto in assistenza e si modella in base a tutte le informazioni riguardanti la persona, e la sua storia familiare, le abitudini, le condizioni ambientali. Tutto quanto richiesto dall'utente va a confluire nel Piano Assistenziale Individuale (PAI) che rappresenta per l'operatore domiciliare, il documento su cui deve lavorare.
- *Assistenza infermieristica*: consiste nelle prestazioni di carattere sanitario previste dai mansionari e dai contratti collettivi di lavoro erogata da personale con laurea in scienze infermieristiche.
- *Assistenza fisioterapica*: consiste nelle prestazioni di carattere sanitario previste dai mansionari e dai contratti collettivi di lavoro erogata da personale con laurea in scienze fisioterapiche.
- *Aiuto domestico*: in combinazione con altre prestazioni assistenziali offriamo un aiuto domestico per il riassetto della casa al fine di garantire un standard igienico adeguato. Nell'aiuto domestico è compreso il servizio di commissioni esterne quali approvvigionamento di generi alimentari o altro. Il personale per tale servizio viene selezionato dall'equipe dell'impresa.
- *Preparazione pasto*: questo servizio consente di mantenere le proprie abitudini alimentandosi in modo corretto secondo un regime alimentare indicato nel P.A.I dietro consulenza del medico personale.

- *Cura estetica*: le prestazioni vengono erogate da parrucchiere ed estetiste qualificate. La cura dell'aspetto estetico ha una ricaduta positiva anche sul benessere psico fisico.
- *Servizio trasporto*: i care garantisce servizio di trasporto degli anziani presso ambulatori medici, centri di analisi di laboratorio, visite specialistiche, disbrigo servizi e pratiche presso enti pubblici. Il servizio viene espletato con autovettura di proprietà e relativo accompagnatore ed è previsto per anziani con un discreto livello di autonomia psicofisica. I care, garantirà tale servizio anche per anziani non autosufficienti appena sarà fornito di un mezzo di trasporto omologato allo scopo. Il mezzo di trasporto sarà utilizzato, per gli anziani autosufficienti, anche per momenti di svago come passeggiate al mare o per visitare luoghi da godere.
- *Attività riabilitative /e mantenimento di abilità acquisite*: la cura e l'attenzione all'anziano nei suoi aspetti non solo sanitari, ci porta a inserire nel piano individualizzato attività non propriamente legate alla salute, intesa come assenza di malattia, ma di tendere al benessere ed alla attenzione ad altri aspetti essenziali della persona come qui indicato.

Trattasi di un approccio psicologico personalizzato con l'applicazione di tecniche di stimolo e animazione, curate da educatori. Giochi, esercizi, lavori manuali, musica, movimenti, cucina, lettura di giornali, visione di film, ballo, passeggiate. Tutte queste attività rappresentano la chiave di accesso per il mantenimento delle abilità intellettive e cognitive residue, attraverso l'uso di tecniche e strumenti di sollecitazione della memoria. Sono previsti almeno nr. 2 interventi al mese presso l'abitazione di anziani ove può essere attivato il servizio.

Descrizione del Servizio:

- *A) tecniche per la memoria*:
 - o Viene gestito da operatori specializzati attraverso l'utilizzo di metodologie e tecniche di stimolazione di ricordi con l'uso di strumenti quali la ricostruzione delle storie di vita raccontate dagli stessi anziani e contenute nel "QUADERNO DELLA MEMORIA" che è uno strumento ove vengono registrati tutti gli interventi.
 - o Si organizzano esercizi riabilitativi per orientamento temporale e spaziale, attenzione, percezione, identità di se (igiene, cura personale), cognitiva (memoria, linguaggio, attenzione, comunicazione), senso-motoria, di interazione (di gruppo, sociale).
- *B) lavori creativi, manuali, cucina*
 - o Obiettivo il recupero e mantenimento delle potenzialità acquisite negli anni: abilità manuali, domestiche, culinarie, creative ricamo, cucina, disegno, da rivisitare con tecniche semplici finalizzate a mantenere vivo e presente a se stesso il soggetto, con funzioni fruibili dall'anziano perché familiari. L'operatore /educatore si occupa di programmare le attività almeno una volta al mese, utilizzando il diario degli interventi per consentire la verifica di quanto operato e dei risultati ottenuti. Si prevedono le seguenti attività creative: disegno, lettura giornale, e storie di vita di personaggi famosi, lettura passi del Vangelo, cucina e preparazione di ricette legate alle tradizioni locali (dolci di Natale e di Pasqua)
- *C) musicoterapia suoni e movimenti*
 - o LA musica ed i movimenti rappresentano un altro aspetto della sfera cognitiva e dell'attività fisica utile all'anziano per migliorare il movimento posturale, la memoria (ricordare canzoni e suoni), la capacità ritmica, la relazione sociale con altri. Viene attivato utilizzando personale interno (educatore). Per l'attività di movimento posturale verrà utilizzato personale qualificato con interventi a cadenza n. 2 attività al mese. Sarà

utilizzato il Quaderno giornaliero con lo scopo anche qui di valutare l'andamento le attività e i risultati ottenuti.

Formazione e aggiornamento del personale

Tale servizio viene espletato da personale interno con le opportune professionalità presenti e qualche esperto nel settore. Viene intesa come formazione permanente a cadenza mensile sulla base di una analisi della qualità e dell'andamento dei servizi e specificamente mirata al superamento delle eventuali criticità e del potenziamento dei punti di forza. La formazione prevede anche momenti di riflessione sul proprio agire in relazione ai servizi e alla mansione svolta nonché approfondimenti teorici sui temi della condizione anziana.

Art. 6 - SERVIZI D'INFORMAZIONE E MOMENTI CULTURALI

L' Obiettivo di iCare nel sociale, oltre ai servizi agli anziani, include anche un'azione di promozione culturale e di sensibilizzazione alle tematiche sociali in una prospettiva di attenzione, interesse e aggiornamento sulle nuove frontiere di cura e di promozione della salute psico fisica dell'anziano. Per tale scopo organizza occasioni di confronto, azioni di impegno sociale e altro ancora, come sotto specificato.

L'informazione sui servizi viene attuata anche attraverso strumenti informatici sotto elencati:

- Piattaforma Web: iCare metterà a disposizione una piattaforma web in cui il cliente potrà effettuare ricerche specifiche in base al bisogno personale, e il sistema suggerirà in automatico gli operatori disponibili più vicini, indicando costi e altre informazioni.
- App Operatore: Tutti gli operatori iCare avranno a disposizione un'App sul proprio smartphone in cui, grazie a semplici passaggi, inseriranno tutte le informazioni della prestazione eseguita. Inoltre, l'operatore potrà avere in qualsiasi momento il quadro completo delle prestazioni effettuate. Un sistema di messaggistica istantanea ricorderà orario e luogo della prestazione.
- App Parente: Anche i parenti dell'assistito avranno a disposizione un'App in cui verificare in tempo reale tutte le operazioni che vengono effettuate da parte degli operatori iCare. Avranno inoltre la possibilità di valutare l'operato degli operatori lasciando dei feedback.
- App Medico di Base: Il medico di base, sempre attraverso un'App, avrà a disposizione la cartella clinica dell'assistito, in cui potrà valutare i parametri (pressione, temperatura, etc.) rilevati dall'infermiere di turno o da dispositivi medici automatici.

L'informazione avviene attraverso il web, spot pubblicitari, volantini, materiale illustrativo, social network.

I momenti culturali sulle tematiche specifiche degli anziani avvengono attraverso:

- organizzazione di tavole rotonde a tema;
- incontri e dibattiti;
- partecipazione a gruppi di programmazione e di analisi del territorio e dei bisogni;
- collaborazione con le istituzioni locali per la costruzione delle reti sociali;

- collaborazione con gruppi ed associazioni di impegno sociale per iniziative di solidarietà;
- presentazione di proposte iCare nella progettazione dei Piani Sociali di Zona.

Art.7 - GRUPPI FAMIGLIE DI MUTUO AIUTO

Nella disamina dei servizi da offrire agli anziani e alle famiglie, interessante per iCare è costituire gruppi famiglie di condivisione e di confronto che hanno al loro interno persone affette da patologie degenerative ai quali offrire momenti formativi, di scambio di esperienze con finalità anche mutualistiche. I gruppi saranno guidati da personale specializzato interno. Per tali occasioni di confronto iCare rende disponibile locali idonei per l'incontro e per momenti anche di conoscenza reciproca e di convivialità.

Art. 8 - DIRITTI E DOVERI

Il personale di iCare deve espletare i propri doveri tenendo conto dei principi etici e di competenze professionali che informano ogni azione. Questi sono indicati nella carta dei servizi all'art 2:

- Garantire equità di trattamento, rispettando la dignità della persona;
- Garantire riservatezza, imparzialità e cortesia;
- Fornire al proprio assistito informazioni in maniera tempestiva ed esaustiva in un linguaggio comprensibile;

L'utente deve:

- Rispettare il personale di assistenza;
- Rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati almeno 24 ore prima della prenotazione;
- Rispettare tempi e modalità di pagamento.

Art. 9 - COSTI E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il costo dei servizi viene sempre comunicato prima che venga erogato il servizio. L'inizio del medesimo è conferma di accettazione dell'importo.

Le modalità di pagamento sono:

- Saldo in sede tramite assegno o contante: Via G. Pepe, 3 – Trepuzzi (LE)
- Bonifico bancario alle coordinate IBAN IT2200103079850000001663784

E' VIETATO IL PAGAMENTO DIRETTO ALL'OPERATORE

Art. 10 - STRUMENTI DI CONTROLLO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

iCare verifica e controlla la qualità dei servizi attraverso:

- Periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza utilizzando una scheda di verifica da consegnare alle famiglie;
- Analisi dei reclami, segnalazioni o suggerimenti;
- Verifica del lavoro svolto. E' prevista la verifica sull'andamento del servizio a cadenza mensile. Gli operatori sono tenuti a riferire attraverso un report sui risultati ottenuti e le eventuali criticità da risolvere.

Art. 11 - I RECLAMI

L'accoglienza dei reclami è di esclusiva competenza del responsabile di iCare.

Il cliente può effettuare un reclamo:

- In forma scritta all'indirizzo iCare Via G. Pepe, 3 – 73019 Trepuzzi (LE);
- In forma verbale, personalmente previo appuntamento con il responsabile che provvederà a verificare e apportare, se necessario, le misure correttive al disservizio.

ALLEGATI:

- All. 1 Regolamento interno del servizio;
- All. 2 Modulo di domanda e pianificazione delle prestazioni;
- All. 3 PAI (Piano di assistenza individualizzato);
- All. 4 Scheda di anamnesi psicosociale;
- All. 5 Schede di verifica del servizio per le famiglie.