



CARTA DEI SERVIZI

Servizi alla persona

Anziani ed Inabili

Indice

- **Definizione della Carta dei Servizi Sociali**
- **I principi ispiratori della carta**
- **Principi fondamentali**
- **Servizi offerti agli anziani e inabili**
- **Schede servizi anziani e inabili**
 - Servizio di assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata
 - Strutture Residenziali per Anziani
 - Telesoccorso e Teleassistenza
 - Soggiorni climatici per anziani ed inabili
- **L'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.)**
- **Gli impegni**
- **Finalità del servizio**
- **Procedure per la tutela degli utenti**
- **Modalità di presentazione ed esame dei reclami**
- **Rimedi Giurisdizionali**
- **Doveri dei cittadini nella fruizione dei servizi**

Definizione della Carta dei Servizi Sociali

La Carta dei Servizi definisce in modo chiaro le modalità di accesso ai servizi, la qualità minima garantita, la possibilità di presentare reclami. E' lo strumento attraverso il quale l'Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc dichiara concretamente gli impegni assunti con i cittadini. Vi sono sanciti i principi a cui si uniformano i Servizi. Riporta tutte le informazioni su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio i Servizi offerti. Indica quali sono i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza a fronte di quanto definito nella Carta stessa.

Per il cittadino, la Carta è la garanzia scritta di poter "esigere" le prestazioni dei servizi con la qualità dichiarata. La Carta attribuisce al cittadino un potere di controllo diretto sulla pubblica amministrazione. Per il cittadino è uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità.

I principi ispiratori della carta

La Carta dei Servizi Sociali si ispira in particolar modo ai principi fondamentali previsti dalla "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" n°328/2000 e dalla normativa vigente in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, trasparenza e privacy.

Principi fondamentali

Uguaglianza

A parità di esigenze, i servizi sono assicurati in modo eguale a tutti i cittadini, senza distinzioni di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, differenti abilità.

Imparzialità

Il Servizio agisce, nel rispetto della legislazione vigente, secondo criteri di oggettività, equità ed imparzialità, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni

Equità

Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino.

Chiarezza, cordialità e tutela della privacy

Il Servizio si impegna a comunicare con i propri utenti ponendo la massima attenzione alla semplicità ed alla comprensibilità del linguaggio utilizzato. Il Servizio si impegna, altresì, a curare in modo particolare il rispetto della dignità e la cortesia nei confronti degli utenti, tutelando la loro privacy e in particolar modo quella delle persone più svantaggiate.

Continuità

L'Amministrazione si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.

Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini. I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse

a disposizione.

Comunicazione e trasparenza

L'Amministrazione si impegna a diffondere le informazioni sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo semplice, completo ed aggiornato.

Integrazione dei servizi

L'Amministrazione si impegna a considerare l'unicità della persona, e dunque a perseguire la massima integrazione fra interventi e servizi di natura sociale, sanitaria, educativa, formativa, sia dal punto di vista delle singole prestazioni che da quello del processo di programmazione ed erogazione dei servizi.

Personalizzazione

L'Amministrazione si impegna a modellare l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del singolo, assicurando il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole. Ai cittadini che presentano particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

Verifica della qualità

L'Amministrazione adotta sistemi di valutazione per monitorare il livello di prestazioni di ciascun servizio. Verranno effettuati sondaggi e rilevazioni per conoscere come i cittadini giudicano il servizio e le loro eventuali proposte.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere agli uffici preposti informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, apprezzamenti, suggerimenti ed inoltrare reclami al fine di migliorare il servizio predisposto. Il personale si impegna a dare ascolto e la giusta rilevanza ad ogni opinione e proposta pervenuta.

Professionalità

Il Servizio si impegna a predisporre al proprio interno un costante adeguamento e miglioramento delle professionalità dei propri dipendenti rispetto ai ruoli ricoperti in modo tale che gli utenti possano trovare negli stessi interlocutori efficaci.

Servizi offerti agli anziani e inabili

L'Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc sta gestendo, in attuazione al disposto dell'articolo 16, comma 1, lettera b, punto 1), della legge regionale 6/2014, i servizi socio assistenziali per anziani e inabili, quali l'assistenza domiciliare, il servizio di fornitura pasti (a domicilio e presso i centri anziani), il servizio di lavanderia, la gestione della struttura residenziale per anziani di Morgex, nonché il servizio di Telesoccorso e teleassistenza.

Schede servizi anziani ed inabili

Servizio di assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata

I suddetti servizi intervengono in aiuto a persone parzialmente non autosufficienti che necessitano di prestazioni inerenti la gestione delle attività di vita quotidiana. Tali servizi, rivolti a persone sole o con familiari, hanno come obiettivo fondamentale il mantenimento dell'utente nel proprio ambiente di vita intervenendo nella salvaguardia delle autonomie di base. Si definisce assistenza domiciliare integrata nel momento in cui vi è un progetto di collaborazione tra più figure professionali.

Quali sono le prestazioni erogate

Le prestazioni erogate dal servizio sono:

- attività di cura e igiene della persona, stimolando le capacità residue favorendo il recupero e il mantenimento dell'autonomia nella gestione personale;
- interventi sanitari di semplice attuazione che non siano di competenza del Servizio Infermieristico;
- riordino e igiene dell'ambiente di vita, cura degli effetti personali (lavaggio biancheria) nel caso che l'anziano non disponga di risorse economiche sufficienti, o di familiari in grado di provvedervi;
- consegna pasto a domicilio ed aiuto nella preparazione, controllo della corretta alimentazione dell'anziano;
- trasporto ed accompagnamento per prestazioni mediche ambulatoriali e/o segreteria sociale nei casi di reale impossibilità nell'utilizzo di volontari o di familiari;
- disbrigo di commissioni nei casi definiti dall'Assistente sociale referente;
- sostegno psicologico e coinvolgimento nei momenti di vita associativa.

Chi sono i destinatari

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto:

- 1) agli anziani (65 anni);
- 2) alle famiglie al cui interno vi è un membro in condizioni di dipendenza;
- 3) alle persone sole in condizioni di autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età o a malattia;
- 4) alle persone che vivono in situazioni di grave marginalità e isolamento sociale. Sono ammesse al Servizio di Assistenza Domiciliare le persone che possiedono la residenza/domicilio in uno dei Comuni del comprensorio dell'Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc.

Quanto costa il servizio

Le quote di contribuzione per il servizio di assistenza domiciliare/domiciliare integrata sono definite con provvedimento annuale della Giunta Regionale con il quale sono approvate le direttive agli Enti Locali gestori del Servizio, ai sensi della legge regionale 15/12/1982, n. 93.

Tempi di erogazione

Non è possibile determinare a priori e in linea generale il tempo di erogazione del servizio, a decorrere dalla presentazione della richiesta allo sportello a ciò dedicato, in quanto la valutazione e l'accoglimento della stessa non rientra tra i compiti dell'Ente. I servizi vengono sempre attivati previo parere dell'Assistente sociale competente.

Come accedere al servizio di assistenza domiciliare

Tutti coloro che necessitano di assistenza domiciliare per fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale per la valutazione delle reali necessità dell'utente possono- rivolgersi allo

Sportello sociale presso il Poliambulatorio di Morgex

Telefono: 0165-808938

Mail morgex@sportellosociale.vda.it

Indirizzi Utili per chi usufruisce del servizio

Ufficio servizi sociali dell'Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc -

Piazza Cavalieri di Vittorio Veneto n. 2 11015 La Salle AO

Tel. 0165 862545

Mail: servizisociali@cm-valdigne.vda.it

Strutture Residenziali per Anziani

Gli anziani non autosufficienti e le persone che non possono condurre una vita autonoma a causa di particolari condizioni psico-fisiche, possono essere accolti in strutture residenziali per anziani che rispondono a esigenze specifiche. L'inserimento in struttura può essere definitivo oppure temporaneo (residenziale); è prevista anche la permanenza in regime diurno (semiresidenziale), con rientro dell'ospite al domicilio ogni giorno, non ancora attiva ad oggi. L'assegnazione dell'utente alla struttura è disposto dalla commissione "Unità di Valutazione Multidimensionale" U.V.M.D.

Al momento dell'inserimento vi è la predisposizione di un progetto, concordato tra assistente sociale, medico di famiglia e altri eventuali professionisti coinvolti (medico, infermiere professionale, fisioterapista etc.).

L'inserimento in struttura residenziale o semi residenziale comporta il pagamento della retta da parte dell'interessato o dei suoi familiari, sulla base dell'ISEE e delle direttive regionali in materia.

Quali sono le prestazioni erogate

Attività di tipo socio assistenziale:

- aiuto alla persona per il soddisfacimento delle esigenze individuali (igiene personale, somministrazione pasti);
- aiuto e accompagnamento nelle relazioni con l'esterno per il disbrigo delle pratiche amministrative, per visite mediche, per commissioni varie e per il collegamento con altri servizi;
- animazione, con finalità sia di socializzazione che di prevenzione per rallentare il decadimento psichico e mentale

Attività di tipo alberghiero:

- igiene e governo dei locali;
- preparazione pasti;
- lavanderia e stireria

Attività di tipo sanitario:

- assistenza generale infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- assistenza del medico di medicina generale
- assistenza specialistica

Come accedere al servizio per un utente nuovo

Tutti coloro che intendono chiedere per loro o per un loro familiare l'inserimento in struttura per fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale che provvederà alla valutazione delle reali necessità dell'utente possono- rivolgersi allo

Sportello sociale presso il Poliambulatorio di Morgex

Telefono: 0165-808938

Mail morgex@sportellosociale.vda.it

Come accedere al servizio per un utente già in carico ai servizi sociali

Contattare l'Assistente Sociale di riferimento

Come avviene l'inserimento in struttura

Prima dell'inserimento di un ospite in struttura è fissato un colloquio, possibilmente in struttura, organizzato dall' Assistente sociale di riferimento con il personale infermieristico, una unità di personale OSS e l'ospite e/o la sua famiglia. Durante tale incontro sono fornite alla famiglia informazioni sulla struttura ed è concordata la data di inserimento. L'ingresso, che avviene normalmente alla presenza di un familiare, è seguito da un assistente individuato come riferimento ed avviene preferibilmente in giorni feriali ed in presenza di personale infermieristico.

Deve inoltre essere predisposta la domanda "amministrativa" di inserimento da compilarsi presso

Ufficio servizi sociali dell'Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc, Piazza

Cavalieri di Vittorio Veneto n. 2 11015 La Salle

presso il quale verranno fornite tutte le informazioni relative al pagamento della retta e alle altre pratiche amministrative.

All'atto dell'ingresso l'utente deve essere provvisto di adeguato corredo personale, numerato.

Quanto costa il servizio

Le quote di contribuzione a carico dell'ospite e/o dei famigliari, inserito in struttura protetta/struttura protetta plus, sono definite con provvedimento annuale della Giunta Regionale, di approvazione delle direttive agli Enti Locali gestori del Servizio, ai sensi delle leggi regionali 15/12/1982, n. 93.

Tempi di erogazione

Non è possibile predeterminare il tempo di erogazione del servizio. Il tipo di inserimento (definitivo, temporaneo con rivalutazione e temporaneo) è definito dall'UVMD, sulla base delle condizioni psico fisiche e sociali dell'utente. È possibile rinunciare al servizio previa compilazione di apposita modulistica.

Indirizzi Utili per chi usufruisce del servizio

Ufficio servizi sociali dell'Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc

Piazza Cavalieri di Vittorio Veneto n. 2 11015 La Salle AO

Tel. 0165 862545

Mail: servizisociali@cm-valdigne.vda.it

Telesoccorso e Teleassistenza

Telesoccorso

Il servizio di telesoccorso è una forma di assistenza a domicilio, realizzata attraverso un piccolo apparecchio che viene collegato al telefono di casa della persona assistita. Alla persona viene inoltre consegnato un piccolo dispositivo che si può portare al collo con un pulsante; premendo il pulsante l'apparecchio è in grado di chiamare automaticamente la centrale del servizio di telesoccorso dove sono presenti operatori giorno e notte. In caso la persona assistita segnali situazioni di malore o di emergenza, l'operatore avvisa i familiari o vicini indicati dall'assistito e, se è necessario, avvisa immediatamente i mezzi di soccorso.

Teleassistenza

E' un servizio complementare al telesoccorso

In questo caso, è la centrale operativa a chiamare l'utente settimanalmente per sincerarsi del vostro stato di salute.

In questo modo è possibile

- contare su una presenza e una voce amica
- disporre di un punto di riferimento al quale chiedere, in caso di necessità, interventi di tipo medico, infermieristico, domestico o sociale.

Chi sono i destinatari

-Chi è residente nel comprensorio dell'Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc, ha più di 60 anni oppure ha un'età inferiore ai 60 anni ma è affetto da patologie invalidanti che compromettono l'autonomia.

Quanto costa il servizio

Il costo del servizio è definito annualmente con provvedimento della Giunta dell'Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc

Tempi di erogazione

L'attuazione del servizio è concordata con la società che gestisce il servizio e con l'utente.

A chi fare richiesta

Indirizzi Utili per chi usufruisce del servizio

Ufficio servizi sociali dell'Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc -

Piazza Cavalieri di Vittorio Veneto n. 2 11015 La Salle AO

Tel. 0165 862545

Mail: servizisociali@cm-valdigne.vda.it

L'INDICATORE DELLA SITUAZIONE ECONOMICA EQUIVALENTE (I.S.E.E.)

Come fa l'Ente a stabilire quale è la situazione economica di una persona o di una famiglia che richiede servizi sociali? Come e dove si fa il calcolo della propria situazione economica equivalente?

I.S.E.E. significa Indicatore della Situazione Economica Equivalente. Si tratta di un numero che dà la misura della situazione economica complessiva di un nucleo familiare. L'indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) è calcolato come rapporto tra l'indicatore della situazione economica e un parametro relativo al numero dei componenti il nucleo familiare. È necessario presentare l'I.S.E.E. da parte dei cittadini che richiedono l'accesso ai servizi per il calcolo della contribuzione. Nel caso in cui non si presenti l'I.S.E.E. il cittadino si impegna a pagare l'importo massimo previsto per l'erogazione del servizio.

Per il rilascio dell'I.S.E.E. occorre consegnare la dichiarazione sostitutiva unica correttamente compilata, presso qualunque Centro di Assistenza Fiscale (C.A.F.) autorizzato oppure agli Uffici INPS. In entrambi i casi il servizio per l'utente è gratuito. Il C.A.F. o l'INPS provvederà all'elaborazione della certificazione ISEE che consegnerà in duplice copia al richiedente.

GLI IMPEGNI

La Carta dei servizi è uno strumento per garantire agli utenti adeguati standard di qualità delle prestazioni realizzate. Con questa Carta dei servizi, il Servizio e tutto il personale a questo assegnato, assumono quali fattori di qualità dei servizi resi la celerità nell'erogazione, il rispetto dei termini fissati, la chiarezza e completezza delle informazioni date, la facilità di accesso alle stesse, la partecipazione al miglioramento dei servizi da parte degli utenti, la disponibilità e cortesia degli operatori, la loro professionalità e competenza.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

- Offrire e fornire il miglior servizio possibile ai cittadini che ne hanno bisogno e ne fanno richiesta;
- Trattare tutti i cittadini con rispetto, gentilezza, pazienza e considerazione;
- Centrare l'attenzione sulla relazione con il cittadino per riuscire a focalizzare i suoi bisogni ed a soddisfare le sue necessità;
- Promuovere il coinvolgimento degli utenti curando l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione e la partecipazione alla verifica della qualità erogata;
- Garantire a tutti il diritto di presentare osservazioni, suggerimenti e critiche;
- Migliorare continuamente la performance dei servizi offerti;
- Migliorare la qualità dei servizi attraverso una corretta gestione dei processi organizzativi e gestionali;
- Migliorare continuamente il livello di efficienza ed efficacia interno, monitorando, isolando ed eliminando le cause dei problemi e privilegiando in ogni modo la prevenzione rispetto alla correzione.

PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI

Per migliorare la qualità dei Servizi, è necessario che i cittadini possano esprimere il loro parere con modalità che ne garantiscano la tutela. È possibile:

1. chiedere un colloquio con un referente l'Ufficio politiche socio assistenziali e socio educative per manifestare suggerimenti o reclami, per risolvere in modo informale e colloquiale eventuali insoddisfazioni;
2. presentare un reclamo in forma scritta qualora il colloquio con l'Ufficio politiche socio assistenziali e socio educative non sia stato sufficiente a rimuovere eventuali disservizi.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE ED ESAME DEI RECLAMI

I reclami devono essere presentati al Segretario Generale dell'Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc tramite:

- lettera all'indirizzo Piazza Cavalieri di Vittorio Veneto n, 2 11015 la Salle AO,
- PEC protocollo@pec.cm-valdigne.vda.it
- Mail info@cm-valdigne.vda.it

e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente. Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi. Il Segretario generale, risponderà in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato.

RIMEDI GIURISDIZIONALI

Sono quelli presentabili nei confronti delle competenti autorità giurisdizionali secondo le norme di legge.

DOVERI DEI CITTADINI NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI

I cittadini utenti dei Servizi alla Persona, con un atteggiamento corretto e responsabile, devono:

- rispettare le regole, le procedure e gli orari dei servizi accogliendo le indicazioni del personale preposto;
- rispettare la professionalità degli operatori e le scelte adottate, frutto di una condivisione a livello di Settore;
- rispettare gli altri utenti del servizio, evitando comportamenti di disturbo;
- partecipare ai costi dei servizi, quando stabilito, pagando regolarmente la quota assegnata.